



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIA SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

TEMA:

El acoso laboral como factor de riesgo psicosocial que afecta la calidad de Vida de los trabajadores de una empresa de productos de acuacultura

AUTORA:

VALDEZ VILLACRES, ESTEPHANY VIVIANA

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

Acosta Bustamante, Sara Rowena

Guayaquil, Ecuador

16 de marzo del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIA SOCIALES Y POLITICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Valdez Villacres, Estephany Viviana**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. _____
Acosta Bustamante, Sara Rowena Psic.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Mendoza, Sandra Jamina Lic.

Guayaquil, a los 16 del mes de Marzo del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIA SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Valdez Villacres, Estephany Viviana**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **El Acoso Laboral como factor de riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida de los trabajadores de una empresa de productos de acuicultura** previo a la obtención del Título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 16 del mes de Marzo del año 2017

LA AUTORA

f. _____
Valdez Villacres Estephany Viviana



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIA SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Valdez Villacres, Estephany Viviana**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El Acoso Laboral como factor de riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida de los trabajadores de una Empresa de productos de acuacultura**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 del mes de Marzo del año 2017

LA AUTORA:

f. _____
Valdez Villacres Estephany Viviana



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIA SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Acosta Bustamante, Sara Rowena
TUTOR

f. _____

Sandra Jamina Mendoza
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ana Quevedo
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

ÍNDICE

Contenido

Capitulo I. Planteamiento del Problema.....	13
1.1. Antecedentes	13
1.2. Definición del Problema de Investigación.....	22
1.3. Preguntas de Investigación	32
1.4. Justificación.....	33
1.5. Objetivo Generales.....	37
Objetivos específicos	37
Capítulo II: Referentes del estudio.....	38
2.1. Referente teórico conceptual.....	38
2.1.1. Teoría Sistémica	38
2.1.2. Interaccionismo Simbólico.....	42
2.1.3. Acoso laboral.....	46
2.1.3.1. Conductas de hostigamiento en las prácticas de acoso laboral	47
2.1.3.2. Aspectos relacionados con el cargo o función de los/as trabajadores/as.....	48
2.1.3.3. Ataques a la dignidad.....	48
2.1.3.4. Comportamientos que apuntan a generar aislamiento.....	49
2.1.3.5. Aspectos relacionados con la organización del trabajo.....	49
2.1.3.6. Violencia verbal o física.....	50
2.1.3.7. Tipos de acoso.....	50
2.1.3.7.1. El acoso descendente	50

2.1.3.7.2.	El acoso horizontal	51
2.1.3.7.3.	El acoso ascendente	51
2.1.3.8.	Grados de acoso laboral	52
2.1.3.8.1.	Primer grado	52
2.1.3.8.2.	Segundo grado	52
2.1.3.8.3.	Tercer grado	53
2.1.3.9.	Fases del acoso	53
2.1.3.9.1.	Fase del conflicto.....	53
2.1.3.9.2.	Fase de estigmatización o mobbing	53
2.1.3.9.3.	Fase de intervención de la organización	54
2.1.3.9.4.	Fase de expulsión o marginación	54
2.1.3.10.	Consecuencias del acoso laboral	54
2.2.	Marco Normativo y Estratégico	56
2.2.1.	Constitución de la República	57
2.2.2.	Organización Internacional de Trabajo (OIT)	59
2.2.3.	Código de Trabajo.....	60
2.2.4.	Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV)	60
2.2.5.	Resolución 390.....	63
Capitulo III: Metodología de la Investigación		65
3.1.	Enfoque de la Investigación	65
3.2	Tipo de Investigación	67
3.3.	Universo	67
3.4.	Muestra	68

3.5. Formas de Recolección de la Información	68
3.6. Formas de análisis de la Información	69
Capítulo IV: Resultados de la investigación	69
4.1. Resultados de la Investigación del área Administrativa	70
4.2. Resultados de la investigación del área de planta	92
4.3. Resultados de la Investigación del área de los técnicos	114
4.4. Resultados de la Investigación Cualitativa	121
Análisis de los resultados de las Entrevistas.....	121
4.4.1. Diversas formas de afectación del acoso laboral	121
4.4.1.1. Afectación del Acoso: efectos físicos	121
4.4.1.2. Afectación del acoso: efectos psíquicos.....	122
4.4.1.3. Afectación del acoso: efectos laborales	123
4.4.1.4. Afectación del acoso: efectos sociales	124
4.4.1.5. Afectación del acoso: efectos familiares.....	125
4.4.2. Dinámicas organizacionales.....	125
4.4.2.1. Percepción del ambiente laboral	125
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	130
5.1 Conclusiones.....	130
5.2. Recomendaciones	132

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi Padre Celestial por haberme provisto de sabiduría y darme la oportunidad de culminar esta investigación.

A mis padres uno de los mayores tesoros en mi vida; por haber sido el pilar fundamental desde mi niñez, dándome amor y principios; mostrando interés en mi porvenir en todo momento.

A mi tía Gioconda, una tía muy especial que me apoyo y creyó en mi desde los inicios de la carrera de trabajo social.

A mis Maestras y Maestros a lo largo de toda la carrera; por todos los conocimientos impartidos, por la constancia y perseverancia de enseñar y contribuir a mi formación como profesional. A mí querida Tutora por haber destinado su valioso tiempo y conocimientos en el proceso de la construcción de esta investigación.

Dedicatoria

A todos los trabajadores y trabajadoras que de alguna manera u otra han sufrido momentos difíciles en sus trabajos.

A mis hijos y mi esposo mis motores principales en la vida por quienes me esfuerzo cada día y busco seguir creciendo profesionalmente.

RESUMEN

El estudio sobre el acoso laboral, considerado como un nuevo riesgo psicosocial en el ámbito laboral, toma importancia en las organizaciones debido a su devastador alcance a los/as trabajadores/as en su calidad de vida, la afectación a los intereses de la empresa y a un ambiente laboral que limita ejecutar tareas de trabajo.

La salud física, psicológica y social de los y las trabajadores/as se ve altamente amenazada, con pocas opciones a la defensa ante el acosador que toma como escenario el diario vivir laboral donde efectúa una serie de conductas abusivas, y prácticas de acoso laboral con el único fin de causar daño a su víctima. Ante esta problemática silenciosa que toma fuerza a nivel de Ecuador y del mundo urge conocer cómo se dan las dinámicas organizacionales dentro de la empresa y los mecanismos de intervención a esta problemática para plantear cambios que permitan la transformación social ante esta creciente ola de violencia.

Desde un enfoque de investigación cuali-cuantitativa y apoyada en diferentes teorías se propone un estudio de tipo descriptivo donde se procede a identificar prácticas de acoso laboral y dar cumplimiento a los demás objetivos planteados en una empresa procesadora de productos de acuicultura ubicada en el km.26, donde se busca analizar todo lo que abarca el acoso laboral y contribuir con la erradicación de este fenómeno.

Palabras claves:

Acoso laboral, calidad de vida, violencia verbal, riesgo psicosocial, víctima, acosador, fenómeno social.

INTRODUCCIÓN

El sistema laboral constituye un escenario significativo en el que se desenvuelven diariamente trabajadores/as. Pese a que este ámbito se encuentra regulado por los derechos laborales, y diversas normativas y reglamentos, en diversas ocasiones estos son trasgredidos por parte tanto de empleados/as como empleadores desarrollándose situaciones de vulneración, que muchas veces se tornan difíciles de detectar.

Debido a la alta incidencia de esta situación y a las dificultades que limitan la pronta identificación del acoso laboral dentro de las organizaciones, surge el interés por investigar esta problemática social. El objetivo de esta investigación es identificar los factores que inciden en el acoso laboral, definir los efectos que causa a la víctima y, analizar las percepciones de la violencia verbal en el trabajo. Para lo cual se ha de profundizar en el estudio del ámbito legal y de diversas teorías relacionadas, para un mayor entendimiento.

El presente estudio se encuentra basado en un enfoque y metodología de investigación que incorpora técnicas como la encuesta y la entrevista, las cuales han sido aplicadas a una muestra representativa de la organización seleccionada, a partir de las cuales prevé contribuir al cumplimiento de los propósitos planteados para esta investigación.

La problemática de acoso laboral siendo vista como un riesgo psicosocial que afecta en la calidad de vida del ser humano, incluyendo la dimensión profesional, es un tema que amerita ser estudiado desde una perspectiva que integre la participación de la organización en los diferentes niveles jerárquicos, y de profesionales afines que puedan aportar a la transformación de esta temática social.

El área de trabajo puede convertirse en uno de los mejores aliados del acosador para ejecutar diversas acciones en contra de su víctima, esto dependerá de las condiciones en que se encuentre el área laboral y las

relaciones de trabajo que se manejen dentro de la empresa; la falta de fortalecimiento en ellas contribuirá al incremento de la violencia en el trabajo.

El presente trabajo investigativo además persigue como fin mostrar los resultados más relevantes del estudio sobre el acoso laboral de manera que sirva de aporte a futuras intervenciones en este fenómeno social.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

Tema: El Acoso laboral como factor de riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida de los/as trabajadores/as de una empresa de productos de Acuicultura.

Problematización: La Violencia Verbal y Psicológica que afecta a los/as Trabajadores/as.

1.1. Antecedentes

Entre los años (1809-1882) *Charles Darwin* un naturalista inglés realizó un estudio basado en los animales en el que examinaba a los líderes viejos y jóvenes de la manada, quienes en ocasiones luchaban entre ellos por mantener el mando y prevalecer en su liderazgo. Si algún miembro de la manada se encontraba delicado/a de salud, herido/a y no estaba en condiciones de seguir, decidían separarlo/a, excluirlo/a o hacer a un lado al miembro de la manada y continuar el camino.

Lo mismo ocurría cuando el líder principal del grupo de la manada estaba agotado y se requería delegar a otro miembro, en este caso la elección estaba determinada por el poder de su fuerza. (Perez, 2006)

En los años ochenta del siglo XX el catedrático *Heinz Leymann* se apoyó en el estudio y pensamientos dados por el etólogo *Konrad Zacharias Lorenz*, de origen austriaco, quien realiza una investigación sobre la mordacidad y las tendencias de violencia o agresividad en los animales, basando su análisis en las aves, gansos y patos (Romero, 2006).

Lorenz sostiene que, en las agresiones entre los animales el fin es acabar o eliminar al que ellos consideran que está demás y representa una amenaza, un ejemplo de esto es cuando las crías pequeñas buscan atemorizar a la cría más grande para sobresalir en su territorio con la finalidad de que su oponente termine huyendo.

Es a partir de los estudios del autor antes mencionado, que por primera vez se determina el acoso entre los pájaros y demás animales donde son los instintos que actúan y que están naturalizados en ellos como medio de subsistencia. *Lorenz* analizó la conducta animal en algunos géneros mediante lo cual observó que algunos animales débiles se organizaban para atacar a otros animales con mayor fuerza.

Lorenz en su análisis, realiza una comparación del comportamiento animal con el ser humano y sustenta que la especie humana está sumida a similares reacciones y presiones que se viven el mundo animal, con la diferencia que las personas pueden manejarlo por ser seres humanos racionales (*Lorenz*, 1973).

Dichas investigaciones le sirvieron a *Leymann*, a principios de los 80 para entender y profundizar la misma conducta hostil que esta vez era observada en los seres humanos en el estudio que realizó en Suecia, tomando como participantes del estudio a empleados que prestaban sus servicios por largos años en sus lugares de trabajo.

Leymann, quien también es psicólogo clínico, trató a 1.300 pacientes en Suecia algunos/as de ellos/as tuvieron que ser hospitalizados/as en clínicas donde eran atendidos/as con el tratamiento creado por el mismo. Dicho tratamiento consiste en una lista de 45 acciones o manifestaciones que se dan cuando una persona es acosada en el ámbito laboral y otros programas especializados que ayudan a diagnosticar el “*Mobbing*”, el cual constituye un término que se usa para denominar al acoso laboral.

De acuerdo con el Autor *Heinz Leymann*, experto y reconocido pionero en este tema de acoso, afirma que el *Mobbing* es:

“El psicoterror en la vida laboral que conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética, la cual es administrada de modo sistemático por uno o varios sujetos, principalmente, contra una persona, la que a consecuencia de ese psicoterror es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes” (*Leymann H.* , 1996).

Por otro lado, la etimología establece que el *Mobbing* se desprende de la palabra *mob* que proviene del Vocablo *mobile vulgus*. *Mob* conocido también como aglomeración de personas, vulgo, muchedumbre que acorrala a individuos o cosas de una manera de tipo hostil, *to mob* significado del verbo ingles lo define como pleito, acoso, agredir, acatar, maquinación lastimar en aglomeración en conjunto a algo o a alguien (Villegas, 2005).

Según lo expuesto por *Leymann*, la comunicación se ve afectada por este tipo de acoso en el trabajo; denigrando la integridad moral de la persona que es acechada en el lugar donde realiza sus actividades laborales; y esta situación a su vez afecta la parte psicológica del/a trabajador/a, donde el más fuerte utiliza su poderío para intimidar y tener el control de la otra persona.

En 1987 *Leymann* dio a conocer en su estudio que un 10% de los suicidios reportados en Suecia anualmente se debía a hostigamientos en el trabajo, la seguridad social de este país en 1993 reveló que alrededor de un 20% de trabajadores/as que decidían jubilarse más temprano eran los/as que habían estado inmersos en el acoso laboral y que esta problemática en todos esos años de labores había afectado psicológicamente en su vida.

La conducta que se muestra es agresiva y violenta, capaz de amedrentar a cualquier persona o grupo de personas que considere un peligro en su territorio y/o en su entorno laboral. Formando así, un cuadro crítico de ambiente laboral insatisfactorio, donde puede ocurrir todo tipo de abuso generados con el único objetivo de humillar o aminorar a su oponente que es asediando/a constantemente.

Acciones como burlarse, mofarse desacreditándola/o de una manera directa, o en presencia de otras personas puede llevarlo/a a la exclusión social o aislamiento total de la víctima, así como también provocar daños irreversibles, influenciando a la víctima a tomar la decisión de renunciar al trabajo.

El Dr. Jorge Romero en su documento *Mobbing Laboral: Acoso Moral, Psicológico* define el *mobbing* con algunos sinónimos:

- Acoso moral o psicológico
- Psicoterror
- Hostigamiento laboral
- Persecución encubierta
- Acoso perverso
- Maltrato psicológico
- Violencia psíquica (Romero, 2006)

A lo largo de la historia, en el escenario laboral han existido precedentes sobre los abusos dentro de las organizaciones. Estos abusos o injusticias no se dan unidireccionalmente por parte de trabajadores/as que tengan un cargo superior jerárquicamente hacia trabajadores/as que se encuentren bajo su mando; sino que, este tipo de situaciones pueden darse también desde una manera horizontal en el ámbito jerárquico siendo ejercida y recibida por parte de trabajadores/as pertenecientes a un mismo rango.

Dada la reproducción continua de esta problemática ha llegado, en ciertos casos, a naturalizarse y percibirse como parte de las relaciones que se manejan dentro de una empresa, debido al desconocimiento o miedo de enfrentar la problemática por quienes la viven.

La organización Internacional de trabajo OIT (1998) dio a conocer un Informe sobre la Violencia en el trabajo (*"InFocus Programme on Safety and Health at work and the Environment. Safe Work: Violence at Work"*), y temas del Mobbing ante la manifestación de los problemas que se desencadenaban como consecuencia en diferentes países del mundo. En este informe se concluye que el precio de la violencia en el trabajo no solamente repercute en la víctima, sino a un sinnúmero de involucrados/as.

Uno de los mayores efectos causados producto de las consecuencias de la violencia, es en la vida misma del/a trabajador/a como la notoria baja de desempeño laboral, la pérdida de confianza en sí mismo/a, ira e impotencia y conductas depresiva continuas. Con todos estos resultados expuestos, se observa que la víctima es más propensa a desarrollar enfermedades de otro tipo como: consumo problemático de drogas, dificultades con el tabaco y

abusos en el alcohol, lo que podrían desencadenar accidentes laborales, despidos o incluso conducir a la víctima a cometer un suicidio.

Esta misma violencia en el puesto de trabajo desencadena inconvenientes en las relaciones interpersonales afectando al entorno laboral y a la organización. Por ende que, la víctima al tener contacto con los/as clientes puede reducir su eficiencia, tener problemas en el manejo de producto, o inclusive dar mala representación de la empresa a otros/as, etc. Esta problemática también crea un impacto a nivel de la comunidad a la cual pertenece y las relaciones que desarrolla dentro de la misma a partir del contacto diario que tiene (Romero, 2006).

Otro de los investigadores del fenómeno del acoso laboral es el catedrático Iñaki Piñuel (2001) que desarrolla un cuestionario llamado la “escala Cisneros” compuesto por 43 preguntas en las que se puede constatar si existe alguna conducta de acoso. Dicho cuestionario es utilizado para mediciones a nivel organizacional sobre la violencia que se puede presentar en los lugares de trabajo, además de investigar y evaluar en los/as empleados/as su autoestima, las situaciones de acoso que se puedan estar viviendo, así como para medir su intensidad y amenaza, de tal manera que se pueda descubrir cuál es el estado real de la víctima.

Según el estudio de *Barómetros Cisneros* realizado en España se cree que un tercio de los/as trabajadores/as, han estado inmersos en una situación de *mobbing*, un 12% al 16% que aproximadamente representa unos 2 millones de personas en España. Miembros de personal de selección en las empresas aducen que los/as aplicantes para plazas laborales arrojan ese porcentaje cuando se encuentran en las entrevistas para la aplicación de diversos puestos de trabajos. Cabe recalcar que, según estos datos afirman sufrir de acoso laboral y violencia psicológica.

La mayoría de casos de acosos registrados son en empresas que prestan servicios, de carácter público. Un 80% de los/as afectados/as desconoce el término del *mobbing* y no reconocen su situación actual de acoso; en tanto, más de la mitad de los/as afectados/as según el estudio de Cisneros presenta secuelas psicológicas y físicas.

El estudio revela que uno de los resultados más frecuentes es que la víctima tiende a culpabilizarse por el maltrato, acoso y pánico al cual ha sido sometido/a, cuestionándose cuáles fueron sus acciones para recibir este tipo de maltrato y asumiendo que algo habrá realizado para provocar esta situación.

En las empresas que se manejan en el nivel jerárquico de una manera autoritaria y donde no existen espacios de diálogos dentro de la organización se registra que son más propensas de desarrollar el *mobbing*, los/as trabajadores/as más vulnerables son quienes tienen aproximadamente 30 años de edad, los/as que poseen contratos a corto tiempo y los/as trabajadores/as con contratos temporales.

Además se caracterizan porque frecuentemente su actitud es pasiva frente al agresor, el no buscar defenderse constituye una de las consecuencias del *mobbing*. En cuanto a las personas que están alrededor observando que la víctima está siendo asediada, se registra que solo 1 de cada 6 observadores defiende a la víctima en contra de su acosador (Piñuel & Zavala, 2001).

El *mobbing* afecta tanto al hombre como la mujer, siendo en la mujer un poco más frecuente. El agresor puede fijarse en cualquier víctima en cualquier momento sin importar las condiciones físicas y psicologías de las personas. el estudio muestra que algunos agresores fijan sus blancos en personas que dentro de empresa tengan reconocimiento laboral, realicen bien sus trabajos, estimados/as y queridos/as en el área donde prestan sus servicios y que regularmente presten interés a las dificultades de los/as otros/as, despertando en el agresor el celo, la envidia o sencillamente por querer hostigar a la víctima (Orzanco, 2004).

Otras circunstancias que influyen en el tema del *mobbing* son las crisis y los cambios bruscos que se puedan dar dentro de las organizaciones. Existen dos factores claves que están presentes cuando se da el *mobbing*, la falta de organización en el trabajo y el desconocimiento del manejo de conflicto que genera el temor en la víctima de no resolverlo adecuadamente.

En Madrid, en el 2002 se reportaron aproximadamente 150.000 demandas judiciales de acoso laboral, lo que trae consigo tanto efectos económicos desfavorables para esta sociedad como el impacto en la vida personal y desarrollo en lo laboral por parte de quienes son objeto de acoso (Orzanco, 2004).

El *mobbing*, según Piñuel y Zabala, muestra las diferentes sintomatologías que pueden causar en las víctimas cuando están siendo acosados/as, entre los que se encuentran aspectos físicos y psíquicos.

Respecto a los síntomas físicos, se registra que el 63% padece de dolores de espalda, un 48% de dolores de cabeza y nuca, un 31% dice que se ven afectados en la falta de apetito, un 31% experimenta una sensación de debilidad. En cuanto a los síntomas psíquicos, un 54% de las personas tienen irritabilidad, el 48% se mantiene en un estado depresivo, un 47% de personas reportan dificultad para dormirse, un 43% de personas padece de concentración, el 35% sentimientos de culpabilidad, inseguridad y llanto, el 17% de las personas aducen que prefieren aislarse socialmente; mientras que, un 5% puede llegar a considerar el suicidio como un escape del acoso. (Orzanco, 2004).

Otro estudio realizado en Europa dirigido a las organizaciones y a las empresas da como resultado el informe presentado por el *Agencia Europea de la Seguridad y Salud en el trabajo*, que según los datos recogidos en sus estadísticas en España, se concluye que de un 5% a un 20% de los/as trabajadores/as sufre acoso laboral, un 40% de los/as directivos/as de la empresa se encuentran interesados/as frente al acoso psicológico; mientras que, solo el 25% ha empezado a implementar algún mecanismo para actuar frente al acoso. En tanto, en otras partes dentro de los Países de la Unión Europea se registra que un 10 % no posee ningún mecanismo frente al acoso.

Estas estadísticas reflejan que los problemas de acoso son más propensos en el sector laboral, educativo y sectores relacionados al ámbito de la salud, en el que el 50% de las personas que están al mando de la empresa

comparten que el acoso laboral es un problema latente que atenta a la seguridad y salud en los lugares de trabajo (Giner, 2011).

Por otro lado, otro aspecto que favorece el abordaje del acoso laboral como un fenómeno de objeto de estudio son los factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo. La Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo realizó una encuesta a los/as empresarios/as y promovió una campaña en el 2014 sobre la sensibilización acerca del tema del estrés, siendo este considerado como el segundo problema de salud en el lugar de trabajo.

El estudio consideró también que existe un desconocimiento sobre los factores de riesgo psicosocial; mientras que, para el tratamiento a los riesgos tradicionales en los lugares de trabajos consideran que resulta mejor gestionarlos, para la salud mental y psicología del trabajador se considera que se necesita más conocimientos especializados en el abordaje del tema.

Otra encuesta sobre el estrés laboral realizada a los/as trabajadores/as europeos en el 2013 estimó que el 72% consideran que la organización en el trabajo es fundamental y que la inseguridad laboral que se pueda percibir es uno de los principales causantes del estrés en el ámbito laboral.

El 66% señala que las horas de trabajo y la sobrecarga laboral es otro factor detonante, mientras que un 59% aduce que el estrés se da por el acoso o intimidación y conductas injustas manejadas dentro de las organizaciones. Un 51% sostiene que el acoso laboral es permanente en su trabajo, y 4 de cada 10 empleados/as concuerdan que el estrés no es tratado con una importancia alta y prioridad en sus lugares de trabajo (Fidalgo, Trabajo Saludable: Gestionemos el Estrés , 2015).

En Latinoamérica son escasos los estudios realizados sobre el tema del Mobbing, países como Colombia y Argentina que cuentan con una normativa y leyes existentes que sancionen el acoso laboral, también han desarrollado investigaciones referente a este fenómeno, en Colombia se realizó un estudio llamado “Formas y Consecuencias de la Violencia en el trabajo” en el 2004 por el Ministerio de la Protección Social, los datos recogidos muestran

que la prevalencia del acoso laboral en Colombia es del 19.8%, y el acoso que se da con mayor frecuencia es el psicológico, mientras que un 13% de los/as trabajadores/as manifestaron haber recibido agresiones verbales (Martinez & Ramirez, 2013).

Así mismo, en Argentina se llevó a cabo un estudio empírico-descriptivo de carácter cuantitativo desarrollado por la Secretaria de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires, mediante la aplicación del cuestionario VAL-MOB, utilizado para medir la incidencia del acoso laboral en las organizaciones, aplicado a 690 trabajadores/as en la ciudad de Buenos Aires en el 2008. Se revela que el 15% de los/as trabajadores/as se identifican como objeto de violencia dentro de sus organizaciones, además que señalan que la descalificación, humillación que hace el hostigador hacia su víctima es constante (Ferrari, 2012).

El Ecuador aún no cuenta con una normativa que brinde protección directamente a los/as trabajadores/as que sean víctimas del acoso laboral en sus lugares de trabajo. No obstante, la población trabajadora ecuatoriana presenta manifestaciones de *mobbing* que son recibidas con frecuencia en los trabajos, a pesar que no exista en la actualidad una ley que lo regule y sancione.

Existe un estudio realizado por Moreno, Aranda, & Olivares (2011) donde participaron 309 ecuatorianos/as que poseían más de 1 año de estabilidad laboral en sus trabajos, mediante un cuestionario llamado IVAPT-PANDO, método utilizado para evaluar la presencia del *mobbing*. Este estudio reveló que un 89.03% reportan haber sufrido presencia violencia psicológica y acoso en sus trabajos, el 17.9% manifiesta una intensidad media de la violencia y un 6.1% revela haber recibido acoso psicológico, siendo una estadística elevada.

Estos estudios nos demuestran que a lo largo de todos estos años se ha venido investigando este fenómeno que ha cobrado importancia dentro de la sociedad y en las organizaciones. Las estadísticas revelan que más de la mitad de los/as trabajadores/as se han visto relacionados/as con temas de *mobbing* y existe una tasa elevada de manifestaciones de acoso laboral,

afectando su desarrollo en todas las facetas de su vida en las cuales se desenvuelven.

En el ámbito laboral desarrollar una buena comunicación y organización, más una intervención adecuada en el manejo de conflictos y crisis puede contribuir a garantizar la protección de los trabajadores que son vulnerables frente a este fenómeno Social y aportará a disminuir las tasas del acoso laboral.

1.2. Definición del Problema de Investigación

La investigación propuesta pretende abordar el acoso laboral tomando en cuenta los diferentes conceptos que se encuentran relacionados, como la Calidad de vida, Acoso Laboral y Factores de Riesgo Psicosocial.

De acuerdo con Max-Neef desde la perspectiva de las necesidades humanas, reflejadas en la matriz de necesidades y satisfactores, Ser, tener, hacer y estar, se concibe la importancia del ser humano y se prioriza su desarrollo. Desde esta mirada, no solamente el ser humano es visto como un ser biológico sino también como un ser histórico social, elevando así su calidad de vida; y por tanto, relacionándose el bienestar del ser humano con sus necesidades básicas satisfechas (Max Neef, 1993).

Por otra parte Amartya Sen menciona 5 dimensiones del ser humano que deben desarrollarse de una manera óptima como es la parte física, mental, emocional, social y espiritual de todo individuo, incluyendo su desenvolvimiento familiar, y participación en la comunidad.

Amartya Sen determina que “la Calidad de vida que puede disfrutar la gente de una sociedad, es el resultado integral de la forma como ella está organizada y donde el progreso social puede ser visto como la erradicación efectiva de las principales carencias que padecen los miembros de una sociedad” (Nussbaum & Amartya, 1993).

Se concibe al ser humano como un ser que necesita sentirse realizado en cada espacio, así la interrelación del individuo con el medio social, sus

valores, su cultura en el cual se desenvuelve son factores que definirán su bienestar y condición de vida.

En el contexto laboral en cuanto a calidad de vida, según las dimensiones expuestas se busca enfatizar en el bienestar emocional donde toma importancia las relaciones interpersonales que se desarrollan, concibiéndola como una interacción recíproca entre dos o más personas donde interviene la comunicación. Por lo tanto, específicamente nos queremos referir a la comunicación dada en el ámbito laboral puesto que es fundamental en el desarrollo integral de los/as trabajadores/as.

De esta manera crece la importancia del desarrollo de un clima laboral óptimo en el que se propicie que los/as trabajadores/as disfruten de una autoestima favorable y se cultiven actitudes positivas que estimulen un mejor desempeño, satisfacción y productividad laboral en todos sus sentidos. De esta manera, se trata de disminuir conflictos y acosos laborales y promover la convivencia pacífica que impulse un bienestar económico, emocional, social y cultural para la construcción de un entorno social de calidad.

Siento considerado/a el/a trabajador/a como un ser humano biopsicosocial, transformador/a de su calidad de vida y de las condiciones del entorno que le rodea, con los factores de riesgo psicosocial que se presente, es que toma especial importancia el considerar un mayor esfuerzo en el estudio de esta problemática.

Históricamente se han venido abordando los riesgos físicos, químicos y ambientales, los aspectos físicos del trabajo, tales como: horas de trabajo, condiciones de temperatura, de ruido; y la sobrecarga física e higiene, que gracias al reconocimiento de los derechos humanos, han cambiado el panorama laboral disminuyendo considerablemente. Se ha tratado de controlar dichos riesgos, pero a medida que ha pasado el tiempo aparecen otros factores que atentan, de igual o mayor manera, a la salud laboral.

El psicólogo Bernardo Moreno sostiene que los “factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan

muchos aspectos” (Moreno 2011). Entre estos aspectos se encuentra el conflicto de autoridad, sobrecarga en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales mala comunicación organizacional ascendente horizontal o descendente, que afecta a los/as trabajadores/as en su conducta.

Así mismo, son de complejidad las condiciones psicosociales en el trabajo como el clima laboral, la cultura corporativa, y el estilo de liderazgo que se maneje dentro de la empresa. Todos estos son factores que pudieran desencadenar tensión y estrés laboral afectando al talento humano psicológicamente y en la capacidad de desenvolverse en sus actividades cotidianas del trabajo.

Existe una vinculación entre los factores de riesgo psicosocial, el acoso laboral, y las situaciones de violencia de diversos tipos que son vividas en el escenario de trabajo; por tanto, son variables elementales del tema estudiado a las que se les debe prestar una especial atención.

De acuerdo con lo que plantea Heinz Leymann uno de los principales autores que aborda este tipo de problemáticas sostiene en uno de sus libros *“The Mobbing Enciclopedia”* que:

“El mobbing es visto como un fenómeno social extremo, provocado por factores de estrés sociales extremos, provocando una serie de efectos negativos, tales como las reacciones de estrés biológico y psíquico. Por lo tanto, mi uso de la terminología implica que el estrés es el término utilizado siempre para la reacción a un estímulo, se refiere como un factor de estrés” (Leymann, 1996).

Leymann, además plantea que la reacción tiene origen biológico con consecuencias psíquicas que pueden generar transformaciones en el comportamiento. En el marco de esta teoría se concluye que las inadecuadas condiciones laborales a nivel psicológico pueden desencadenar reacciones de estrés biológico. Lo cual, puede provocar sentimientos de fracaso. Mediante los procesos psicológicos los individuos que sienten frustración pueden culpabilizar unos a otros, transformándose

de esta manera en otros factores de estrés social y estimulando el mobbing de un solo individuo (Leymann, 1996)..

Según esta definición, el mobbing es visto como una problemática social latente, donde el estrés aparece como un factor principal detonante asociado al clima laboral. Todas las situaciones positivas y negativas que se den en el trabajo y de la manera en la cual sean afrontadas, establecerán (o no) un ambiente laboral digno cuidando la salud del/a trabajador/a en todas sus dimensiones.

Leymann en (Gonzalez & Revuelta, 2002) señala haber desarrollado 45 acciones de reconocimiento que se dan cuando existe el mobbing. Estas acciones se encuentran separadas en 5 ítems, donde el agresor muestra las siguientes actitudes y comportamientos hacia su víctima.

- Limitar la Comunicación
- Limitar el contacto social
- Desprestigiar a la víctima delante de sus compañeros
- Desprestigiar su capacidad intelectual en el ámbito laboral
- Comprometer la Salud

Este tipo de situaciones en las que el agresor está provocando una violencia psicológica a un alto nivel busca atacar a sus víctimas de una manera sistémica y con frecuencia en el lugar de trabajo; su único afán es derrotar, excluir y destruir cualquier vínculo de comunicación con los demás, incomodarlo, hostigarlo consiguiendo que la víctima decida renunciar a su trabajo.

Toda esta violencia ejecutada por el agresor genera daños, destrucción moral de la víctima, produce problemas de salud, traumas, y secuelas a largo plazo; presentando cuadros depresivos, sentimientos de derrota y desesperanza por el maltrato recibido.

Según la psiquiatra *Marie France Hirigoyen*, experta en este fenómeno, el acoso es:

“Cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001).

Según Hirigoyen el acoso laboral produce efectos negativos. Es una actitud discriminatoria y ofensiva para el individuo recibir comportamientos hostiles por parte de otra persona sin ningún motivo establecido, induciendo al deterioro de la persona que es víctima de este fenómeno.

Esta serie de actos que afectan al/a trabajador/a y el abuso de poder ejercido lo llevan a sentirse rechazado/a, ignorado/a y desvalorizado/a entrando en un estado de vulnerabilidad, que limita su participación en el trabajo y con las personas que lo/a rodean.

Por otro lado, Piñuel y Zabala creadores del cuestionario sobre el Psicoterror en las organizaciones que busca monitorear la violencia en el trabajo define el mobbing como:

“El objetivo de intimidar, opacar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas” (Piñuel & Zavala, 2001).

Este comportamiento negativo de dominación y lucha con marcar el territorio frente a los más débiles, sea este por hacer prevalecer su poder o buscar satisfacción por algún tipo de desorden, impulso o conducta desviada que presente el hostigador representa una amenaza y atenta en contra del desarrollo de la víctima como ser humano, y a su vez afectando el rendimiento en el trabajo.

La táctica empleada por el agresor es transmitir miedo e inseguridad a la víctima, en ocasiones repetitivas hasta acorralarlo y llevarlo a la destrucción, exclusión social y laboral, busca aislar a la víctima, tachar su reputación con falsos argumentos cargados de deterioro emocional que afectan a la dignidad humana.

Fidalgo Vega define el acoso psicológico dentro del trabajo como la:

“Exposición a conductas de violencia Psicológica, dirigidas en forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otras que actúan frente a aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.” (Fidalgo, Gallego, & Ferrer, Acoso Psicologico en el trabajo:definicion Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)

De acuerdo con el concepto sostenido por Vega y sus copartícipes, la forma de violencia y acoso psicológico dentro de las organizaciones según su tipología se puede generar de una manera horizontal y vertical. Esta conducta agresiva se puede dar entre los/as trabajadores/as del mismo rango; también de manera descendente, donde son los/as supervisores/as o trabajadores/as de mandos medios, y altos niveles que ejecutan este tipo de conducta abusiva hacia sus subalternos/as. Este tipo de hostigamiento es denominado “darse entre desiguales”.

El acoso dado en forma ascendente no es tan frecuente. Es el que va desde el/a trabajador/a hacia un jefe/a, o supervisor/a que ocupa un rango más elevado dentro de la organización. Todas estas formas vistas entre compañeros de cargo y de rangos superiores jerárquicos poseen el mismo impacto y un atropello a los derechos de los y las trabajadores/as, contribuyendo a la negación de obtener un ambiente de trabajo, donde desarrollen sus actividades sin ejercer presión, posiciones de poder, sensación de insatisfacción y vacío.

Siendo Leymann uno de los primeros en abordar temas de investigación referente a problemas de Acoso Laboral, define el *mobbing* como:

“Una hostilidad y comunicación no ética, que es dirigida de modo sistemático por uno (o pocos) sujetos hacia un individuo, que debido a esta situación le coloca en una indefensa posición. Este hecho suele ocurrir de una forma muy frecuente (al menos una vez por semana) durante un cierto tiempo (al menos 6 meses de duración)” (Leymann H. , 1996).

Existe una diferencia entre lo que es el *mobbing*, estrés laboral y desgaste profesional. Siendo el estrés y el desgaste reacciones fisiológicas o psicológicas; se trata de desarreglos o desacuerdos que en algún momento se dan en el trabajo, problemas de adaptación irregularidades dentro de la organización como agotamiento físicos productos del esfuerzo del trabajo.

Leymann sostiene que para que exista el acoso laboral es necesario que se dé con frecuencia mínimo 1 vez por semana y con una duración de 6 meses. Estas conductas de hostigamiento repetitivas tienden a agravarse y volverse crónicas, dando como resultado el aislamiento y marginación de la víctima provocando deterioro moral del/a trabajador/a.

Recibiendo actitudes y gestos hostiles, constantes amenazas, se está induciendo al perjuicio del/a trabajador/a perturbando/a el bienestar de la víctima y entrando en un proceso de destrucción psíquica, emocional y laboral que impide expresarse con libertad por la críticas y agresiones verbales constantemente sufridas.

Dentro de las características más frecuentes del *mobbing*, según López Cabarcos y Vásquez Rodríguez (2003), se encuentra la intencionalidad que tiene el agresor y la capacidad de manejar a su víctima, y herir su autoestima perjudicando su integridad.

Esta conducta agresiva debe repetirse constantemente, llevando a la víctima a tomar la decisión de aislarse ya que, la longevidad del acoso se debe manifestar en un mayor tiempo. Consta también de una asimetría de poder que refleja ser capaz de producir daños sin ningún remordimiento a otros/as,

teniendo como finalidad la destrucción del/a trabajador/a y con esto la renuncia voluntaria de su lugar de trabajo.

López Cabarcos y Vásquez Rodríguez definen 10 comportamientos propios que demuestran hostigamiento dentro de las organizaciones de trabajo, que da paso al acoso y a un clima laboral decadente, señalando los siguientes:

1. Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna.
2. Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales.
3. Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.
4. Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
5. Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
6. Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
7. Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona.
8. Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
9. Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar, o reunirse con el superior.
10. Ignorar, excluir o hacer vacío, no verle o hacerle "invisible". (Lopez & Vasquez, 2003)

Estos comportamientos expuestos por López y Rodríguez representan el abuso por parte de una persona de un rango jerárquico mayor que los/as otros/as. Mediante estos comportamientos se busca atacar y persuadir en varias ocasiones y de diferentes maneras, directas o indirectamente; ya que son formas de tratar, que descalifican el trabajo realizado por el trabajador, opacando su trabajo, creyendo que sus actividades no son lo suficiente importantes dentro de la organización, sumado a esto la forma hostil de tratar y careciendo ética laboral.

Los comportamientos anteriormente descritos acompañados con gestos inadecuados generan toda una cadena de humillación y de acoso, que

afecta psicológicamente al/a trabajador/a; situación que tiene como resultado un entorno social desfavorable en el trabajo. Dependiendo la frecuencia y duración de este círculo vicioso, serán las consecuencias mentales, psicológicas y sociales del/a trabajador/a afectado/a.

Otra definición del acoso laboral dada por *Marina Pares*, Trabajadora Social y experta en casos de mobbing, define no solo a la víctima y al agresor, sino también a los que presencian el mobbing. Pares, sostiene en su concepto una mirada que involucra de una manera puntual a los testigos que presencian este tipo de actos, agresiones y humillaciones hacia la víctima, y que al no tomar una postura participativa de defensa hacia la víctima, fortalecen la violencia y otros tipos de maltratos.

Marina Pares plantea que:

“El acoso psicológico en el trabajo tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descredito y la rumorología. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima estigmatizada no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde” (Pares, 2007)

Acoso laboral también conocido por Leymann como el Psicoterror dentro de las organizaciones; afecta el ejercicio de labores en las empresas, interrumpiendo realizar un trabajo de calidad, aterrorizando y paralizando a la víctima. Leymann lo define como: *“un proceso de destrucción que se compone de un serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”* (Leymann H. , 1996).

De acuerdo con las investigaciones ya realizadas sobre este tema el problema que se percibe dentro de algunas organizaciones es el maltrato verbal y psicológico que es dado por algunos de los/as trabajadores/as del mismo rango, denigrando con sus comentarios despectivos y en ocasiones llevándolo a la humillación pública dejando a la luz las tácticas de

intimidación que tiene que sufrir algunos/as trabajadores/as lo que los/as lleva a desmotivarse en sus áreas de trabajo, y dañando su integridad.

En base a lo planteado se considera como parte del acoso laboral: el maltrato verbal, comportamiento abusivo, desacreditación dada por algunos integrantes de la empresa a otros/as trabajadores/as que son inducidos/as con frecuencia al hostigamiento, ofensas, burlas y abusos verbales. Todo esto, complica la convivencia dentro de la empresa y promueve formas discriminatorias de relacionarse.

En Ecuador muy poco se habla del acoso laboral en los lugares de trabajo. Pero es un fenómeno que se da con frecuencia, lo que lleva a comprometer la salud mental y psicológica del/a trabajador/a. Estas manifestaciones observadas en algunos de los/as trabajadores/as dentro de la empresa desarrollan un entorno social laboral hostil, que coincide con las definiciones de lo que es acoso laboral y maltrato psicológico. De tal manera que, es posible sostener que se trata de una problemática que necesita ser conocida, investigada e intervenida, que afecta a los derechos de los/as trabajadores/as y limita ser un actor social productivo.

Una vez conocidas las diversas perspectivas de los/as autores/as más relevantes que han estudiado este fenómeno social es posible observar que desde sus miradas coinciden principalmente en el impacto que esta problemática causa a la victima en sus distintas dimensiones. El escenario de acoso laboral dentro de la empresa se da en el momento que los/as trabajadores/as se encuentran realizando sus actividades en el área de trabajo. El acoso laboral no permite el crecimiento sustentable ni el desarrollo integral del ser humano, además que afecta tanto a los/as trabajadores/as como a su entorno familiar y social.

Por ello, y debido a los antecedentes, e investigaciones realizadas en el tema de acoso laboral, se plantea investigar qué es lo que sucede en el contexto de trabajo en una empresa que comercializa productos Acuíferos en el Ecuador.

Al realizar la investigación se revelará si el maltrato verbal solo está afectando a los/as trabajadores/as del mismo nivel o también se da a nivel de mandos medios, supervisores, y altos niveles de jerarquía. Además de conocer si la empresa es facilitadora o no para que se de este tipo de agresiones. Se podrá además investigar las características del/a trabajador/a, conocer cuáles son las condiciones en las que realiza su trabajo, y en qué tiempo y frecuencia se da el hostigamiento por parte del agresor.

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las causas que inciden en la violencia verbal y psicológica hacia los Trabajadores?
- ¿De qué manera la violencia verbal y psicológica afecta a los/as trabajadores/as?
- ¿Cuáles son las Consecuencias del Acoso Laboral a los trabajadores?
- ¿Cuáles son las prácticas de Acoso que tienen mayor incidencia en el contexto laboral?

1.4. Justificación

Una problemática social que en la actualidad se vive dentro de las organizaciones es el acoso Laboral que incluso ha llegado a ser denominado como “La exclusión social del siglo XXI”. Esta problemática afecta tanto al progreso de la empresa como al bienestar del/a trabajador/a, dado que se considera que debería tener un clima organizacional saludable para desarrollar sus funciones.

Como Trabajadores/as Sociales en el ámbito laboral, un principal asunto de intervención son los conflictos que puedan desarrollarse dentro de una organización. Estos conflictos afectan a los miembros de dicha institución en diversas dimensiones de su calidad de vida además de incidir de manera negativa en el desarrollo de las actividades laborales de trabajadores/as y su convivencia dentro de la empresa con sus compañeros/as.

Es importante para la UCSG que se desarrollen estudios de investigación los cuales contribuyan a la formación de profesionales con pensamiento crítico desarrollado. Mediante la presente investigación se da un aporte a la profesión de Trabajo Social ya que posibilita conocer un ámbito de la realidad estudiada y poner en práctica las técnicas, metodologías, teorías aprendidas a lo largo de toda la carrera. Mediante el presente trabajo se contribuye a analizar diferentes situaciones y problemáticas sociales, lo cual posibilita la generación de estrategias para una intervención más eficaz de la problemática.

Mediante la investigación se busca a su vez, respuestas que coadyuven a entender las causalidades de dichos tipos de conductas que producen afectaciones a poblaciones de trabajadores/as dentro de una organización. Es a partir del presente estudio que se busca favorecer el desarrollo de las organizaciones laborales saludables y el bienestar de los/as trabajadores/as para un mayor disfrute de su calidad de vida; de tal manera que se

promueva el Desarrollo de una cultura de salud organizacional libre de acoso laboral.

Dentro de las instituciones en las que existe acoso laboral se dan diversos tipos de violencia, siendo la psicológica una de las más comunes. El/a profesional de Trabajo Social debe intervenir en este tipo de situaciones de manera conjunta a los diversos profesionales de otras disciplinas, como la psicología. Es a partir de un trabajo interdisciplinario que se potencia la eficacia de la intervención frente a la dinámica de la problemática y sus repercusiones en los y las trabajadores/as.

El acoso laboral representa un tema de emergente intervención social al que los y las Trabajadores/as Sociales pueden aportar mediante la canalización del presente estudio y el aporte desde sus funciones. Siendo así que, el trabajo de intervención se enfocaría en los/as trabajadores/as que han sido víctimas de *mobbing*, y la atención a sus necesidades de tipo social y relacional, además del trabajo conjunto a las familias de las víctimas que de manera indirecta han vivido dicha problemática.

El tema de esta investigación demanda profundidad en su estudio, ya que se trata de una problemática que genera desigualdad social entre los seres humanos. Desde una mirada social, el *mobbing* no solo es concebido como una problemática que solo abarca el aspecto laboral debido a que tiene repercusiones sociales. Por ende, resulta importante crear una relación empática entre la víctima y el/a profesional de Trabajo Social que contribuya a conocer la realidad del/a trabajador/a, indagación de los hechos, y el estudio de los factores psicosociales que hacen que la víctima se encuentre en este estado de vulnerabilidad.

La profesión de Trabajo Social históricamente ha abordado problemáticas relacionadas con temas de vivienda, salud, mejora de condiciones, casos asistenciales en diversos escenarios de intervención. Uno de los campos de intervención es, sin lugar a duda, el ámbito laboral en el cual el presente tema de investigación promueve a los/as profesionales de Trabajo Social a enfrentar nuevos retos en el ejercicio de su profesión al intervenir en realidades sociales latentes como el *mobbing*.

Los y las Trabajadores/as Sociales a partir de su formación profesional están en capacidad de intervenir significativamente en la transformación de esta problemática social. Desde esta profesión se hace posible el relacionamiento desde una mirada ecosistémica integrando en la intervención no solo a la víctima del acoso laboral, sino a su familia. Se trata de realizar una intervención individual, familiar y colectiva en el tratamiento de esta problemática que aunque existe es, en muchos casos, callada o silenciada.

Como Trabajadores/as Sociales resulta necesario aportar desde la intervención a un trabajo en conjunto con los actores involucrados, llevando procesos que permitan la visibilización de esta problemática. Es necesario que desde Trabajo Social se intervenga para la desnaturalización del acoso laboral en el área de trabajo, a la vez que e promueva una cultura laboral libre de violencia en la que resulte fácil la detección de este tipo de situaciones que atentan a la justicia social.

La Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales (FITS) señala que:

“La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en lo que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y las justicia social son fundamentales para el Trabajo Social” (FITS).

Según la definición que da la FITS, es tarea de los y las profesionales de Trabajo Social el investigar problemáticas sociales que atenten a los principios humanos para tener un mayor conocimiento de dichas situaciones y brindar un aporte científico que permita intervenir de manera eficaz. El tema de acoso laboral representa un motivo de estudio para Trabajo Social por las situaciones de abuso en las que se germina y persiste y la afectación multidimensional a la vida de los seres humanos que se ven inmiscuidos en esta problemática.

El método básico de Trabajo Social incluye momentos como el diagnóstico, el cual permite llevar a cabo un estudio en el que se aborden diversos aspectos y condiciones que estén permitiendo que dicha problemática se mantenga, en este caso, se trataría de la averiguación de aspectos relacionados al mobbing. A partir de la cual profesionales de Trabajo Social abordarían la problemática para junto a los actores implicados construir caminos de transformación de esta situación social.

El mobbing afecta a nivel personal y profesional a los y las trabajadores/as que lo viven, además que genera una exclusión social y laboral atentando a la integridad del/a empleado/a. El bienestar de los y las trabajadores/as que desarrollan diversas actividades en campos laborales está amparado a través de derechos, estos se encuentran señalados en los diferentes cuerpos legales que existen a nivel nacional e internacional.

Tal es así que, en la constitución del Ecuador se sustenta un principio que garantiza la protección del trabajador, en el art.326 indica que *“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”* (La Constitución, 2008). Por tanto, la labor de los/as Trabajadores/as Sociales exige la intervención en las organizaciones para la defensa, ejercicio y exigibilidad de los derechos de los/as trabajadores/as; esto, de acuerdo al enfoque de derechos en el que se enmarca dicha profesión.

En definitiva, por el impacto social del tema seleccionado, sumado a los escasos estudios en el Ecuador sobre la problemática de acoso laboral resulta necesaria la investigación de este tema por parte de Trabajo Social, en razón del quehacer profesional y la naturaleza de la carrera. Trabajo Social está llamado a conocer, intervenir y tratar de transformar las realidades que atentan a la dignidad humana, y que representan cuadros de creciente vulnerabilidad, a partir de la emancipación de las desigualdades sociales y el trabajo conjunto con agentes de cambio.

1.5. Objetivo Generales

Identificar factores que inciden en el acoso laboral provocado por la violencia verbal y psicológica dentro de una empresa procesadora de alimentos Acuíferos.

Objetivos específicos

- Identificar prácticas de acoso laboral dentro de la organización
- Determinar de qué manera ha afectado el acoso Laboral a los/as trabajadores/as de la empresa.
- Identificar los efectos en la vida del trabajador en el ámbito social familiar.

Capítulo II: Referentes del estudio

2.1. Referente teórico conceptual

2.1.1. Teoría Sistémica

El fenómeno del acoso laboral, que es el tema relacionado con la investigación que se está llevando a cabo, hace necesario el estudio de teorías de carácter interdisciplinario para comprender este fenómeno de manera holística teniendo en consideración miradas desde las diversas aristas relevantes.

El autor Ludwig Von Bertalanffy, conocido como el padre de la Teoría General de Sistemas, desde su pensamiento se remonta a la historia y nombra a Aristóteles como el primero en referirse a un enfoque sistémico con su frase: *“el todo es más que la suma de sus partes”* (Connor & Dermott, 2009) y desde ahí, enlaza sus nociones y pone en marcha la ideas que darían como resultado el desarrollo de la Teoría General de Sistemas.

La Teoría General de Sistemas, planteada en 1947 por el biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy está basada en principios esenciales como la visión orientada hacia un todo. Este enfoque persigue entrelazar las cosas en vez de aislarlas, llevando a cabo un pensamiento global que busca una finalidad u objetivo común entre las partes que lo componen.

En tanto, Lilienfeld es otro de lo sistemistas, que en 1984 señaló que el “concepto de un sistema abierto nació desde la idea de contemplar al Sistema a manera de un movimiento científico, dados desde la biología y regirse a leyes de Sistemas biológicos donde existe subordinación de las partes y los procesos componentes”. Por ello, es posible considerar que los orígenes de lo relacionado a sistemas tienen su naturaleza en el estudio de los sistemas biológicos.

Podemos decir que, en cambio para Bertalanffy es importante integrar todas las ciencias naturales y sociales. Por tanto, la Teoría General de Sistemas

no solo se limita a las ciencias naturales, sino que resulta ser más utilizada en campos no mecánicos de la ciencia. En el ámbito de lo social esta teoría cobra especial validez que ya busca la integralidad entre todos los elementos que componen un objeto de estudio para lograr una mirada mucho más totalitaria del mismo.

Siendo así que, de acuerdo con Bertalanffy “existen modelos, principios y leyes aplicables a sistemas generalizados o a subclases suyas independientemente de su naturaleza, del carácter de los elementos componentes y de las relaciones o fuerzas existentes entre ellos. Postulamos una nueva disciplina llamada Teoría General de Sistemas”.

Afirman los/as seguidores/as de Bertalanffy, que la Teoría General de Sistemas es un modelo nuevo, una perspectiva diferente dentro de la ciencia con un punto de vista transdisciplinario; que permite conocer realidades complejas y sus interacciones, de ahí la importancia de integrar este paradigma a las Ciencias Sociales.

De acuerdo con el Autor Von Bertalanffy:

“Un Sistema es un conjunto de elementos en interacción, en el caso de sistemas humanos (familia, empresa, pareja etc.), el sistema puede definirse como un conjunto de individuos con historias, mitos y reglas que persiguen un bien común, que se compone de un aspecto estructural (límites, elementos,) y aspectos funcional” (Bertalanffy, 1976).

Estos sistemas deben de ser comprendidos desde una mirada holística debido a que las relaciones son de índole circular e interaccionan entre si. Por ello, dependiendo de su complejidad deben ser tratados al profundizar sus estructuras y conocer sus múltiples vinculaciones existentes en un mundo complejo (Ashby, 1984).

Esta teoría manifiesta que los sistemas no pueden estudiarse por separado, para llegar a su total comprensión es necesario tomar en cuenta todas sus partes y estudiarlas de una manera holística. Desde esta teoría se sostiene que los sistemas coexisten dentro de otros sistemas de mayor tamaño, así como también refiere la existencia de sistemas abiertos, sistemas cerrados,

sistemas que se encuentran relacionados entre sí y que no actúan individualmente (Bertalanffy, 1976).

Basado en esta teoría y sus principios, podemos vincular al acoso laboral como objeto de estudio con el análisis desde un enfoque integrador donde se relacionan los diferentes componentes y factores asociados a este fenómeno de tipo socio cultural. Esta teoría plantea un paradigma que observa la totalidad del fenómeno incluyendo las múltiples causas existentes; es decir, busca entender la realidad de un suceso en particular mediante el análisis de las relaciones que mantienen los elementos con el entorno, que en el caso del presente estudio estaría enfocado en lo laboral (Ashby, 1984).

Por otro lado el autor Rosnay (1977) afirma que un enfoque sistémico debe verse como *“una nueva metodología que trata de organizar el conocimiento para dar más eficacia a la acción”*. Por tanto, se trata de una organización necesaria en mundo de complejidad en el que se pretende comprender la totalidad de todos los elementos que conforman una problemática, tomando en cuenta todas sus interdependencias e interacciones.

Rosnay plantea diferencias con otros modelos de enfoque analíticos y sostiene que el enfoque sistémico tiene las siguientes características:

- Está relacionado se centra en las interacciones entre elementos
- Considera los efectos de las interacciones
- Se preocupa de la percepción global
- Modifica grupos de variables simultáneamente
- Integra la duración y la irreversibilidad
- La validación de hechos se realiza por comparación del funcionamiento del modelo con la realidad
- Conduce a una enseñanza pluridisciplinar
- Conduce a una acción por objetivos (Rosnay, 1977).

Por ello, es importante observar al fenómeno del acoso laboral de una manera holística; tomando en cuenta que es un fenómeno que afecta no solo a una parte si no a todas las que lo integran, incluyendo la vida social, la salud, formas de comportamiento de la persona afectada..

Otros Autores como Arnold&Rodriguez (1990) ven a la Teoría Sistémica como una forma de ver la realidad dirigida a desarrollar su trabajo de una manera global. Lo conciben como un paradigma científico que se especializa con una mirada holística e integral; que nace como respuesta para obtener una visión diferente del enfoque analítico integrando el estudio elementos mecánicos para poder conseguir así una totalidad integral.

Conociendo que la Teoría General de Sistemas puede ser utilizada para estudios de fenómenos humanos, sociales, culturales se puede vincular con el fenómeno del acoso laboral que abarca ciertos elementos que pueden ser estudiados desde esta teoría. Es preciso no mirar al acoso de una manera lineal o unidireccional dado que el acoso laboral afecta de una manera multidimensional a la víctima.

No obstante, O. Connor&McDermott en el 2009 indica que hablar de Teoría Sistémica es plantear una forma de pensar de manera circular que necesita ser retroalimentada y estar en una constante evolución, conociendo que si las partes cambian el sistema hará lo mismo. Los sistemas de retroalimentación persiguen equilibrar todo el sistema. O. Connor afirma que sin retroalimentación no existe sistema, y se debe dar en ambas direcciones donde uno de los principios fundamentales es “la idea de que el todo es la suma de las partes” (Connor & Dermott, 2009).

Podríamos acotar que una persona víctima del acoso laboral representa un organismo vivo por su comportamiento, personalidad y las vivencias dentro de la empresa. Según sea su desarrollo en el escenario laboral lo reflejará en todas las dimensiones y etapas de su vida cotidiana como la familia, pareja, entorno comunitario; es decir, todo funciona en unidad. La Teoría Sistémica lleva a considerar el todo y no ver las cosas de una manera estática, si no que está sujeta a cambios. Todo se encuentra vinculado e integrado.

La visión general de esta teoría es dar paso del pensamiento lineal al sistémico, complejo y dinámico; de lo cuantitativo, a lo cualitativo; de la separación, a la integración; ningún componente se estudia de una manera aislada (Surroca, 1998). Partiendo de este contexto podemos decir que el acoso laboral afecta al ser humano, visto como un sistema, y dentro de sus subsistemas como aspectos psicológicos, espirituales, culturales, y sociales. Esto, conlleva al deterioro de su calidad de vida ya que todo se encuentra interrelacionado.

El Autor Humberto Maturana (1995), científico chileno, ratifica lo planteado hasta ahora. Maturana se refiere a los sistemas afirmando que son unidades complejas compuestas por varios componentes. Por tanto, el acoso laboral siendo un fenómeno que afecta al ser humano y a su entorno debe ser tratado tomando en cuenta todos los factores que intervienen de manera compleja.

2.1.2. Interaccionismo Simbólico

Los seres humanos se comunican a través de constantes interacciones con su medio. Estos poseen diferentes conductas hacia el entorno que son transmitidos mediante símbolos, mensajes, signos, códigos que buscan comunicar su propio lenguaje (Rizo, 2004), lo que les permite interactuar y comunicarse con los/as otros/as.

Para una mayor comprensión de estos procesos, se apela a los aportes del Interaccionismo Simbólico. La cual, es una teoría basada en la explicación de las diferentes vías de comunicación donde uno de los puntos más importantes es la interacción. Teniendo en cuenta que, dicha interacción se puede dar a nivel de las organizaciones, familias y la sociedad.

Herbert Blumer uno de los principales autores del Interaccionismo Simbólico considera a la comunicación como una interacción social. Este enfoque se desarrolló a mitad del siglo XX, entendiendo a la comunicación como pilar fundamental en toda relación (Rizo, 2004).

Otros principales autores de esta teoría son George Herbert Mead, Charles Horton Cooley y Erving Goffman, que han aportado a la comprensión del

interaccionismo. Por otro lado, Mead con el concepto de “si mismo”, Cooley con el “yo espejo” y Goffman con el “ritual”, que son conceptos fundamentales en esta teoría.

Blumer enfatiza al interaccionismo simbólico como el estudio de la interpretación. Lo plantea como el medio simbólico de la vida social que se da entre los seres humanos que realizan constantes actividades de interacción; además, da a conocer 2 puntos clave en este enfoque:

1. *“Los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean.*
2. *La Interacción social que un individuo tiene con los demás actores”* (Blumer, 1968).

El ser humano y el mundo social interactúan entre sí, siendo los dos dinámicos; por ende, crece constantemente la importancia de la interpretación del desde sus transformaciones. Los/as seguidores/as de esta teoría plantean que el lenguaje, es una forma de comunicación basada en símbolos utilizada para encontrar significados de las cosas y signos y brindar interpretaciones de estos.

Mientras que Mead (1934), sostiene que uno de los conceptos de mayor relevancia en esta corriente es el Self *“si mismo”*, que parte desde pensar a al mismo ser humano como un objeto. Según este planteamiento el individuo también tiene la capacidad de actuar como sujeto y como objeto, fomentar la comunicación, reflexión, y poderse colocar en la situación que viven los/as otros/as.

El *self*, es conocido también como la representación intelectual, y la importancia de que el ser humano pueda verse a si mismo/a, y a otro objeto social. Este planteamiento permite tomar en cuenta como el ser humano se concibe frente a los demás y preguntarse cuales son las opiniones de ellos/as hacia él o ella. En síntesis, *“La totalidad de los pensamientos y sentimientos que el individuo tiene de sí mismo como objeto”* (Violeta, 2008).

Otra idea que propone Erving Goffman sobre la interacción social plantea que la sociedad se muestra como escenario. Para desarrollar sus ideas realizó un estudio en la vida cotidiana del ser humano al nivel laboral, tomando en cuenta todos sus aspectos. Dicho estudio le permitió obtener una visión multidimensional del individuo, además de conocer su historia en la organización y observar el entorno en el cual se desarrolla.

La investigación de Erving Goffman le permitió observar a nivel institucional las percepciones, el actuar de las personas, sus emociones, sus interacciones e interpretaciones dadas en el ámbito social, para así poder aproximarse más a las problemáticas que pudiera padecer el individuo.

Otro de los elementos más destacados en la obra de Goffman fue el “ritual” comprendido como un diario vivir del ser humano donde se desarrolla la vida cotidiana del individuo mediante sus actos, gestos, movimientos del cuerpo, su cultura, y todas aquellas expresiones que enmarcan emociones ante la sociedad. Esta práctica de ritual donde existen interacciones, es también un proceso de comunicación mediante expresiones, símbolos y posturas corporales que transmiten información. Es decir, lo que se desea expresar sin lenguaje verbal (Goffman, 1959).

Por otro lado, George Mead (1968) analiza la capacidad de pensamiento del ser humano y afirma que este posee la capacidad de pensar que proviene de la mente mediante un transcurso de estímulo –respuesta. Este pensamiento vinculado con la interacción social a lo largo de la evolución de la vida del ser humano va desarrollando una sociabilización, por lo que se adquiere un rol, una cultura, una manera de pensar y comunicar las cosas de una forma distinta.

Mead, sostiene que los *“los Individuos en la sociedad humana no son considerados como unidades motivadas por fuerzas externas o internas que escapan de su control, antes más bien son vistas como unidades reflexivas o interactivas que componen la entidad social”* (Mead, 1968). Los significados y símbolos, que se derivan mediante la interacción, se cultivan en la sociabilización donde los individuos intentan comunicar, proyectarse a sí

mismo, relacionarse, y eligen actuar cada uno de una manera distinta con los objetos que se encuentran en su entorno.

El Interaccionismo Simbólico aprecia los símbolos, toma en consideración el lenguaje como un sistema de símbolos, el significado de los objetos y formas de comportamientos que son propios de una expresión del lenguaje. Es decir que, analiza las interacciones que se dan en la vida cotidiana, las percepciones del ser humano sobre sí mismo/a y la representaciones de éste hacia los/as otros/as. Todo ello, a su vez tributa a construcción social (Violeta, 2008).

Esta teoría aporta a la investigación del acoso laboral al tomar especial consideración a las acciones e interacciones que poseen las personas y observar diferentes aspectos como los roles, la socialización, las creencias que existen entre ellos/as, y el intercambio social de la vida cotidiana en la vida con familiares y grupo de pares. Por tanto, es de interés principal de los/as interaccionistas el proceso de los pensamientos y la influencia de los signos y los significados en los diferentes tipos de conductas que se puedan presentar en el individuo.

De acuerdo con Piaget: *“Todo pensamiento, toda actividad cognoscitiva consiste en vincular significaciones. Toda Significación supone una relación entre un significante y una realidad significada”* (Piaget, 1991). Mientras que, para Mead la comunicación, interacción social y la cultura son de importancia en la vida del ser humano para construir un mundo social ameno donde prevalezca la identidad, el sentido del ser, la construcción de un yo y la interacción con los demás (Mead, 1968).

Por todo lo anteriormente expresado mediante las aportaciones de varios autores del Interaccionismo Simbólico es que, a partir de esta teoría es posible estudiar el fenómeno de acoso laboral observando el comportamiento humano del acosador desde las diversas manifestaciones. No solo se trata de identificar solo las expresiones verbales de acoso, si no también las manifestaciones generadas desde un lenguaje no verbal; ya que, las mismas tienen un igual o mayor impacto en las víctimas.

Por otro lado, concibiendo al acoso laboral como una problemática social compleja, resulta necesario abordar diferentes conceptos que son aportados por diferentes autores involucrados con este fenómeno social. Por ello, a se presentarán conceptos referentes que permitirán comprender de mejor manera las formas de acoso desde las interacciones entre los individuos en su desenvolvimiento laboral.

De acuerdo con Villalobos (2004), los factores psicosociales son concebidos como una:

“Condición o condiciones del individuo, o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, produciendo estrés el cual tiene efectos en los niveles emocionales, cognoscitivo, de comportamiento social, laboral y fisiológico” (Villalobos, 2004).

Según lo expuesto por Villalobos resulta relevante monitorear las condiciones de trabajo e identificar factores nocivos dentro de las organizaciones que podrían afectar el desarrollo del trabajo, la salud y la calidad de vida de los y las trabajadores/as.

2.1.3. Acoso laboral

La categoría acoso laboral ha sido evocada permanentemente en los incisos anteriores como un elemento clave para la aproximación a la problemática objeto de estudio, coincidiendo con lo que ha venido a denominarse como el *mobbing*. Así también, se ha planteado que el *mobbing* puede manifestar en diferentes formas, tipos, y grados de acoso en el trabajo ocasionando una baja productividad a nivel laboral y el deterioro en la vida del ser humano.

Heinz Leymann uno de los autores más relevantes que ha estudiado esta problemática social define al Mobbing :

“Como el encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el “objetivo”,

añadiendo además que dicha conducta de acoso se caracteriza por “una comunicación hostil y sin ética”, que es dirigida de modo sistemático por uno (o varios) individuos contra otro, debido a esta situación se coloca en una posición de indefensión y desvalimiento y es activamente mantenido en ella” (Leymann, 1996).

Leymann (1996) sostiene que el acoso laboral es una conducta abusiva que es dada conscientemente por el agresor que lo practica de manera repetitiva hacia su víctima hasta llegar a dañar su integridad produciendo como uno de los principales efectos el aislamiento de la persona. Este autor señala que este acoso se da frecuentemente, teniendo mínimo un episodio de violencia a la semana, durante un periodo de al menos 6 meses de duración.

La psiquiatra francesa Marie Hirigoyen define al acoso laboral como *“una violencia sin tregua, que aniquila la autoestima de la víctima y la descalifica con una simple mirada o un cierto tono de voz. El agresor busca a menudo aliados, entre el resto de los trabajadores.”* (Hirigoyen, 2001). Esta violencia descrita por la autora señala la repercusión del acoso en el bienestar emocional de los y las trabajadores/as que lo viven y plantea la búsqueda de estrategias de abuso por parte del agresor contando con la participación de los/as propios/as compañeros/as de la víctima.

2.1.3.1. Conductas de hostigamiento en las prácticas de acoso laboral

Dentro de las conductas de hostigamiento provocadas por el acosador es posible encontrar diferentes ataques hacia la víctima, ya sea a nivel del cargo que ejerce en el trabajo o por medio de palabras indecorosas que demuestren maltrato o amenaza a nivel de la integridad de la persona.

Estas conductas de hostigamiento como lo describe Zapf, Knorz y Kulla (1996) son actos que traen consecuencias graves que afectan no solo a la víctima sino a todo el entorno laboral; además que, dependiendo el avance de las conductas podría afectar incluso al núcleo familiar quien vive el acoso.

Respecto a dicho hostigamiento laboral, Zapf, Knorz y Kulla (1996) definen algunos ataques y comportamientos que podrían estar viviendo las víctimas en su escenario de trabajo.

2.1.3.2. Aspectos relacionados con el cargo o función de los/as trabajadores/as.

Zapf, Knorz y Kulla (1996) explican que se ejerce práctica de acoso si dentro de las organizaciones de trabajo a la víctima se le retribuye funciones sin ningún sentido y que no ameriten ningún beneficio para la empresa. Se trata de asignaciones que vayan debajo de la capacidad del/a trabajador/a o cargos dados a trabajadores/as que no cumplen con los requerimientos del puesto.

Otro comportamiento de hostigamiento laboral es cambiar al/a trabajador/a consecutivamente de puesto de trabajo sin ningún motivo que lo amerite. Esta practica conlleva a no realizar con excelencia las tareas asignadas y a su vez ocasiona que el/a trabajador/a no se acople en las áreas laborales por los excesivos cambios.

El no proveer todas las herramientas necesarias para desempeñar el trabajo encomendado constituye una conducta de hostigamiento, ya que se trata de ocultar información relevante al trabajo asignado o presionar al/a trabajador/a a realizar trabajos que atenten a su moral e integridad humana.

2.1.3.3. Ataques a la dignidad

Otra forma de atacar a el/a trabajador/a es promover acciones que afecten a su dignidad. Estas formas de ataque abarcan acciones como emitir falsos rumores en contra de su buen nombre, hacer comentarios despectivos acerca de su apariencia física, y en otras ocasiones criticar la religión que profesa.

Los ataques a la dignidad se pueden dar a solas o en presencia de otras personas dentro de la organización. Dentro de ello, se incluyen las ofensas verbales, burlas, actos descalificativos, humillaciones constantes, tonos de voz amenazantes, y acciones de desvalorización (gritos, calumnias).

El acosador resuelve que la víctima no es merecedora del trabajo. Quien agrede experimenta el celo laboral que influye en cometer un asedio constante al/a trabajador/a, al mismo tiempo que afecta el bienestar de la víctima y el ambiente laboral.

2.1.3.4. Comportamientos que apuntan a generar aislamiento

Existen comportamientos que traen consigo el aislamiento de los/as víctimas de acoso laboral. Entre estos comportamientos está el tener una postura de indiferencia al/a trabajador/a, no tomar en consideración sus ideas, desvincularlo con el resto de las personas que pertenecen a la empresa, privarlo de la comunicación de manera persistente, e ignorarlo de una manera no verbal si no mediante gestos, miradas no amigables.

Todas estas conductas afectan la manera de relacionarse con los/as otros/as, lo cual puede comprometer su desenvolvimiento en la sociedad. Siguiendo esta lógica, la víctima puede desarrollar actitudes agresivas hacia sus pares y aislarse por completo.

2.1.3.5. Aspectos relacionados con la organización del trabajo

En la organización del trabajo dentro de las empresas se puede entre dar los/as trabajadores/as diversos comportamientos contrarios al principio de justicia. Entre las principales prácticas se encuentra la posición de omitir o tratar de invisibilizar asuntos de interés que acontecen en el entorno laboral y las preferencias a cierto tipo de trabajadores/as en cuestiones de distribución de carga laboral y salarial.

Otras acciones en contra del/a trabajador/a ocurre cuando se delegan funciones y existe la falta de esclarecimiento en sus responsabilidades al no comunicarse los roles a desarrollar. Esta acción conlleva a una situación de confusión en el/a trabajador/a, al mismo tiempo que la organización ejerce un abuso de poder exigiendo eficiencia y en todo momento criticando su trabajo en las funciones encomendadas.

Las conductas negativas anteriormente descritas, generan entre sus consecuencias que el/a trabajador/a tome en consideración la posibilidad de renunciar al trabajo. Es posible que, debido a la falta de control de estas manifestaciones de acoso, a lo largo del tiempo vayan produciendo vacíos e inseguridades en la vida de el/a trabajador/a y dificultando la búsqueda futura de empleo en la víctima.

2.1.3.6. Violencia verbal o física

Entre los tipos de violencia a los que el/a trabajador/a está expuesto/a se destacan los relacionados con la violencia verbal y/o física. En el escenario de trabajo se pueden presentar un sinnúmero de agresiones, actitudes amenazantes que como resultado desarrollan un ambiente laboral hostil. Es así que, un ejemplo de agresión verbal consiste en emitir un comentario despectivo hacia un trabajador/a.

El acosador al no conseguir un *status* de reconocimiento dentro de la organización ejerce violencia física o verbal hacia el/a trabajador/a que sí ha conseguido crecer laboralmente en la empresa. Una vez ejecutadas estas acciones el agresor no presenta ningún sentido de arrepentimiento, al contrario celebra observar el estado de indefensión de la víctima. Es preciso recalcar que estas agresiones podrían ser acciones como gritos, empujones, se golpea al escritorio o puerta, o se quiebran objetos (Hirigoyen, 2013).

2.1.3.7. Tipos de acoso

2.1.3.7.1. El acoso descendente

El acoso descendente es aquel que se ejerce desde un/a trabajador/a de cargo jerárquicamente superior o de altos mandos hacia un/a trabajador/a que desempeña un cargo subordinado a éste. Es de esta forma que, tomando ventaja de las facultades que tiene dentro de la empresa hace uso negativo de las mismas para ejecutar conductas abusivas hacia el/a trabajador/a de menor rango jerárquico.

De acuerdo con la Autora Hirigoyen, un/a trabajador/a de rango superior podría practicar el acoso para obtener reconocimiento y sobresalir ante los

trabajadores que tiene a su cargo. Esta clase de Acoso, según el Autor Leymann, es la más practicada dentro de las organizaciones.

Por otro lado, el autor Hirigoyen sostiene que el acoso descendente *“tiene consecuencias mucho más graves sobre la salud que el acoso horizontal, ya que la víctima se siente aún más aislada y le es más difícil hallar recursos”* (Hirigoyen M. , 2006). De tal manera que, por las características de este tipo de acoso la víctima encuentra mayores limitaciones para hacer frente a las agresiones vividas.

2.1.3.7.2. El acoso horizontal

El acoso horizontal se caracteriza por darse entre trabajadores/as del mismo nivel jerárquico. Hirigoyen, M.(2001) sostiene que con frecuencia la víctima más propensa es la persona considerada frágil, de carácter menos fuerte, y que constantemente recibe marginaciones y es atacado/a. El *mobbing* horizontal puede producirse por celos, envidias entre los/as trabajadores/as que buscan opacar el trabajo de su víctima perjudicando su imagen, y desempeño laboral.

2.1.3.7.3. El acoso ascendente

Este tipo de acoso es dado desde uno/a o más trabajadores/as de menos nivel jerárquico que el de la víctima. Esta forma de acoso es de menos frecuencia pero podría existir si un/a colaborador/a sube de rango de jerarquía y lidera el grupo, entonces aquellos/as que antes eran sus compañeros/as de trabajo se convierten en sus subordinados/as en el cargo.

Otro tipo de acoso ascendente según el autor Escudero & Poyato se produce cuando *“Se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos”* (Escudero & Poyatos 2004). De esta manera es que dicho trabajador/a recién incorporado/a a la organización empieza a vivir acoso motivado por los celos de sus propios/as compañeros/as.

2.1.3.8. Grados de acoso laboral

El acoso laboral constituye una problemática cuyos efectos se intensifican de acuerdo al tiempo en que se haya podido mantener dicha situación. Conocer los diferentes grados de acoso laboral que existe permitirá establecer el grado de afectación en el que se encuentra una organización así como también, servirá para poder dar una pronta identificación de algún nivel de acoso.

La profundidad de la intervención a este tipo de problemática dependerá de la demora en la detección de la misma. Es decir que, de encontrarse la víctima en un grado de acoso más avanzado se necesitará la intervención de profesionales especializados/as en este tipo de fenómeno. Por tanto, actuar con rapidez y ofrecer el apoyo necesario a la víctima y a los compañeros/as resultan factores decisivos.

2.1.3.8.1. Primer grado

En el primer grado de acoso laboral los/as trabajadores/as pueden aún manejar la situación de *mobbing*. Las víctimas muchas veces responden ignorando y evadiendo a su agresor, en otras ocasiones deciden resistir frente al ataque abusivo sin renunciar a sus actividades en el trabajo. Sin embargo, su desempeño laboral se ve afectado al convivir en un ambiente hostil, desarrollar ansiedad e irritabilidad ante los acontecimientos.

En este primer grado no se ven afectadas las relaciones humanas ni contacto social que posee la víctima.

2.1.3.8.2. Segundo grado

En este grado se torna complejo huir de los ataques y burlas constantes a las que se ve expuesta la víctima. Para los/as trabajadores/as permanecer en su lugar de trabajo se vuelve un reto pues aparecen síntomas como insomnio, síntomas depresivos, evitan hablar del tema del maltrato, y surgen inconvenientes gastrointestinales. En este periodo el acoso laboral a la víctima pasa desapercibido por su familia y grupos de pares; se considera

que no es un tema de relevancia y no discernen con claridad lo que acontece.

2.1.3.8.3. Tercer grado

En el tercer grado de acoso laboral permanecer en el trabajo es poco probable, las lesiones psicológicas causadas por el acoso deben ser tratadas por profesionales de carreras sociales y humanísticas, preparados/as para intervenir en este tipo de problemática Social. Algunos de los síntomas que presentan las víctimas son ataques de miedo, conductas abusivas, intentos de suicidio, depresión severa. Cabe recalcar que en esta etapa la familia y amigos sí constatan la gravedad de la situación.

2.1.3.9. Fases del acoso

De acuerdo con el autor Leymann el acoso se desarrolla y evoluciona a medida que pasa el tiempo. Esta evolución va desde un acoso que se pudiera tomar control e intervención hasta la fase crítica y avanzada de la Problemática. Es así que, existen 4 fases de este fenómeno las cuales son descritas por Heinz Leymann (1996).

2.1.3.9.1. Fase del conflicto

Esta primera fase se caracteriza por el conflicto que empieza con una provocación o desacuerdo específico en el lugar de trabajo; y a su vez, este conflicto desencadena un problema. En esta fase aun no se considera que exista acoso laboral; sin embargo, los inconvenientes que no se puedan resolver y se tornen graves, tienen mayores probabilidades de convertirse en acoso laboral a futuro.

2.1.3.9.2. Fase de estigmatización o mobbing

En esta fase el *mobbing* empieza ser más notorio, de tiempo prolongado y repetitivo. En esta fase un/a trabajador/a puede llegar a ser acosado 1 vez por semana en un periodo de 6 meses. La víctima está expuesta a maltratos psicológicos, se encuentra en un estado de indefensión, tiende a culpabilizarse del conflicto. La víctima de acoso desvaría de la realidad,

debido al estado de vulnerabilidad en que se encuentra, lo cual influye en el alargamiento de la situación y desarrollo de baja autoestima.

2.1.3.9.3. Fase de intervención de la organización

En esta fase la organización empieza a concientizar y estudiar el contexto laboral donde se da el acoso. Consideran necesaria la tomar decisiones, una de ellas busca relacionarse con la víctima y tratar de intervenir en el conflicto o resolverlo de manera opuesta aludiendo, ignorando, evadiendo, ocultando el problema. Sin embargo, cuando se trata de ocultar el problema se obstaculiza a la resolución del fenómeno, empeorando el problema y el deterioro de la víctima, lo cual lleva a la organización a manejarse en un ambiente hostil.

2.1.3.9.4. Fase de expulsión o marginación

En esta última fase de acoso la salud mental, psicológica y física de la víctima se encuentra comprometida. Se suele responsabilizar a la víctima por los problemas que padece, entonces ésta desarrolla un estado de vulnerabilidad total, sentimientos de culpabilidad. En ocasiones se opta por calificar al/a trabajador/a como un mal elemento para la organización, muchas veces dudando de su capacidades, lo que desencadena la destitución, aislamiento y separación laboral de la víctima.

2.1.3.10. Consecuencias del acoso laboral

Las consecuencias del acoso laboral se evidencian en todos los ámbitos de la calidad de vida de la víctima. Los efectos pueden variar dependiendo la gravedad del caso, ya que existen consecuencias que se encuentran definidas en físicas, psíquicas, sociales y laborales.

Estar inmerso en este tipo de agresiones puede causar a la víctima daños serios a nivel psíquico. Algunas víctimas de acoso laboral experimentar terrores consecutivos llevándolos/as a cuadros depresivos que hacen necesario la intervención psiquiátrica y psicológica, ya que de no ser tratada a tiempo esta situación podría desencadenarse en un suicidio.

De acuerdo con Hirigoyen (2001) los síntomas del acoso al inicio son similares al de los que surgen de estrés. Entre los síntomas se destacan los problemas de conciliación de sueño, sensación de agotamiento, problemas a nivel estomacal y dolor de cabeza. De no ser detectado a tiempo los síntomas empeorarán y aparecerán otros teniendo un mayor impacto en la salud de el/a trabajador/a afectado/a.

Autores como Piñuel y Zabala agrupan las consecuencias del *mobbing* en cuatro grupos:

Consecuencias físicas

El cuerpo de la víctima empieza a sufrir dificultades cardiovasculares, molestias musculares (hombros, espalda, cabeza), e irregularidades a nivel respiratorio (ahogos).

Consecuencias psíquicas

En la lista de consecuencias se incluyen efectos como:

- Pensamientos suicidas
- Terror al espacio de trabajo
- Depresión severa
- Pensamientos de culpabilidad
- Episodios de llantos frecuentes
- Terror a salir fuera de casa
- Nerviosismo crónico

Consecuencias sociales

Dentro de este tipo de consecuencias se indica que la víctima tiende a aislarse socialmente y actuar con resentimiento y poca importancia hacia el entorno. Se señalan otros efectos relacionados con:

- Sentimientos de fracaso

- Escases de confianza en sí mismo
- Temor a la crítica
- Sentimientos de rechazo de amistades y compañeros de trabajo

Consecuencias laborales

El acoso en el trabajo pone en un estado crítico la vida laboral de la víctima pues baja su rendimiento y productividad. Dadas estas consecuencias es que, la organización opta por tomar decisiones de separación de la víctima o se llega a persuadir al individuo para que renuncie.

En ocasiones, según Piñuel y Zabala (2001), debido a la escasa participación de la empresa en temas de reglas que sancionen el acoso laboral y la falta de seguimiento a este fenómeno, la víctima se inhabilita para cumplir las obligaciones asignadas por el/a empleador/a y a su vez afecta los vínculos laborales con el resto de sus compañeros/as.

2.2. Marco Normativo y Estratégico

En toda investigación resulta imprescindible estudiar el marco jurídico referente al tema seleccionado. El presente estudio plantea conocer cuál es el alcance de las garantías que tienen los/as trabajadores/as víctimas de acoso laboral a nivel de la Constitución, políticas públicas, y normativas u ordenanzas. Es necesario contemplar el marco de normativas que a nivel de Ecuador se encuentran canalizadas para la sanción, monitoreo y control de esta emergente problemática social.

El Estado ecuatoriano, a partir de la emisión de la actual Constitución del 2008, ha dado importantes cambios a nivel de leyes y políticas generando nuevas normativas. La naturaleza de la Constitución vigente ha traído diversas visiones de análisis de las problemáticas dejando a un lado el modelo clásico de *Estado de Derecho*, para dar paso a un nuevo modelo de desarrollo sostenible.

2.2.1. Constitución de la República

En términos generales, la legislación en el Ecuador no posee leyes que enmarquen directamente garantías frente al acoso laboral como tal. Sin embargo, la Constitución, el Código de trabajo, el Plan Nacional para el Buen Vivir, demás leyes garantizan los Derechos y protección de los/as Trabajadores/as.

La Constitución siendo la máxima normativa nacional abarca principios y derechos enfocados a garantizar el trabajo como un derecho social según lo que se estipula en el art.33. *En la sección referente al trabajo y seguridad social el Art. 33 señala que el trabajo:*

“Es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (Constitución del Ecuador, 2008).

Este artículo hace referencia al derecho del/a trabajador/a a ser protegido/a por el Estado. Abarca aspectos tanto de su economía como el respeto a su dignidad en el ámbito laboral, mostrando un interés en la calidad de vida que el/a trabajador/a pueda desarrollar dentro del ámbito laboral. Como se observa en este artículo, el acoso laboral, violencia verbal y psicológica se contraponen con lo que busca garantizar la Constitución a los/as trabajadores/as.

La Constitución del 2008 busca no solamente contemplar aspectos del poder político, sino que da una mirada integral a las garantías laborales centrándose en sus valores y principios. La Carta magna concibe que el ser humano deba ser tomado en cuenta en todas las facetas de su vida, lo cual hace vinculación con elementos del paradigma de Desarrollo Humano.

Tal es así que, el Art.325 señala que:

“El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores” (La Constitución, 2008).

El Estado toma participación de garantizar los derechos del trabajo de la población ecuatoriana y señala como asunto importante la protección al/a trabajador/a, que se ve afectado directamente por el fenómeno del acoso laboral. Cabe recalcar que uno de los objetivos puntuales del agresor es atemorizar a su víctima hasta obtener una destrucción moral y psicológica, afectando la calidad de vida y atentando al cuidado humano, que es uno de los derechos contemplados en la Constitución.

Dentro de algunas instituciones laborales se prestan condiciones para que se desarrollen con mayor facilidad las manifestaciones de *mobbing* o acoso laboral. Esto sucede al no llevar una práctica de escucha activa, manteniendo constantemente un diálogo social con su personal que permita monitorear cualquier situación que afecte al trabajo y al desarrollo del/a trabajador/a.

En la Constitución vigente se hace referencia al trabajo y producción mediante la sección tercera que abarca las formas de trabajo y su retribución, específicamente en el art 326 literal 10 sostiene que “se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.” (La Constitución, 2008).

En el artículo 326 se hace referencia a la necesidad de un constante diálogo social para generar la armonía en el trabajo, donde se pueda mediar y llegar a acuerdos que busquen el bienestar del/a trabajador/a; y que éste, a su vez se sienta escuchado/a. La necesidad de un diálogo social tiene vinculación con el acoso laboral, ya que producto de este fenómeno se crea un ambiente de tensión constante.

El Estado garantiza que todos los/as ciudadanos/as tienen derecho a realizar sus labores cotidianas libres de presión laboral negativa, desacreditación y malestar. Además, garantiza un ambiente sano y agradable para un mejor desarrollo; este ambiente acogerá condiciones positivas en las que se incluye la salud, y bienestar. El ambiente propicio es citado en el art.326 en el que se señala que *“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”* (La Constitución, 2008).

Según los estudios hechos por expertos en temas de *mobbing* se establece que la mujer está más expuesta a ser víctima del acoso laboral dentro de los espacios de trabajo. Frente a este hecho, la Constitución de Ecuador hace referencia a la mujer trabajadora, al abarcar señalamientos como los que van en contra de todo tipo de discriminación o algún acto de violencia, ya sea este verbal o físico.

En el tema del acoso laboral entre las variables se encuentra la discriminación y la exclusión social que afecta a la víctima que ha sufrido las consecuencias del *mobbing*; por lo tanto en el art.331 señala que *“se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”*. (Constitución, 2008).

2.2.2. Organización Internacional de Trabajo (OIT)

Siendo el Ecuador uno de los miembros de la OIT, organismo reconocido a nivel mundial que tiene entre sus principales intereses cuidar la salud y seguridad laboral de los/as trabajadores/as, aprueba los acuerdos de atención al acoso laboral.

La OIT considera el convenio C111 que trata sobre la discriminación en el trabajo como un violación a los derechos de los/as trabajadores/as y asegura condiciones de trabajo dignas. Así mismo, este convenio y refiere que la exclusión también es una forma de discriminación. En el *artículo 1 del C111* se señala que el término *discriminación* comprende:

(a) *“cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación;*

(b) *cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados”.* (C111 Convenio OIT).

2.2.3. Código de Trabajo

En lo que respecta al Código de trabajo y su relación con el acoso laboral es posible citar como referencia una de las obligaciones del/a empleador/a, que en el art.42. establece en el numeral 13 *“Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra”*

Este artículo dentro del contexto laboral buscar proteger al/a trabajador/a de cualquier agresión verbal, lo que prohíbe al empleador maltratar verbalmente siendo esta también una forma de acoso laboral. Por tanto, el empleador que infrinja con la integridad del trabajador se encuentran faltando a una obligación que está amparada por la ley.

2.2.4. Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV)

Siendo una función del Estado garantizar los derechos en el trabajo se crea el Plan Nacional del Desarrollo para el Buen Vivir compuesto por principios, objetivos políticos y estrategias orientadas a no solo incrementar el crecimiento económico, sino también una mirada sistémica e integral frente a las problemáticas Sociales. De esta manera, se intenta mantener una igualdad en los beneficios garantizando una mejor calidad de vida a la sociedad.

Si se analiza la problemática del acoso laboral, con lo contemplado en el modelo de desarrollo del Ecuador es posible relacionarla con algunos objetivos del Plan para el Buen Vivir.

En cuanto a los objetivos que plantea el PNBV tampoco se encuentra específicamente algún objetivo que enmarque el acoso laboral de una manera precisa; sin embargo, se asocia con objetivos que estén basados en: la protección del/a trabajador/a, fomentar la inclusión social y garantizar de manera integral el cuidado del trabajador, la equidad social, y a su vez hacer prevalecer los derechos a favor de los/as trabajadores/as que están en riesgo de vulnerabilidad.

El objetivo 2 indica auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad. A continuación, se presenta lo relacionado de acuerdo a los lineamientos de este segundo objetivo:

2.5. “Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia

h. Establecer mecanismos que propicien la veeduría ciudadana para prevenir la impunidad en temas de violencia, discriminación, racismo y vulneración de derechos.

2.6 Garantizar la protección especial universal y de calidad, durante el ciclo de vida, a personas en situación de vulneración de derechos.

f. Capacitar y especializar el talento humano en las instituciones para el adecuado abordaje y tratamiento de las víctimas de violencia”. (PNBV, 2013).

Este objetivo busca impulsar la convivencia pacífica entre los/as trabajadores/as donde prevalezca la paz y armonía manteniendo siempre un código de conducta saludable. Es decir, se trata de llevar a cabo el desarrollo del Buen Vivir dentro del trabajo.

Otros de los objetivos del PNBV que se podría relacionar con el acoso laboral es el objetivo 6 que persigue establecer condiciones dignas de trabajo y apuntar a la construcción de una mejor sociedad ya que se está considerando abordar temas sobre la violencia de género, donde es

indispensable contar con un proyecto, planificaciones eficientes que respondan problemáticas sociales como lo es el acoso laboral.

Teniendo en cuenta que el acoso laboral es una forma de violencia, que atenta contra los Derechos Humanos se establece puntualmente en el objetivo 6: Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos. A continuación, se presenta lo relacionado de acuerdo a los lineamientos de este sexto objetivo:

6.7. “Prevenir y erradicar la violencia de género en todas sus formas

b. Desarrollar e implementar acciones institucionales e intersectoriales para la transformación de los patrones socioculturales que naturalizan y reproducen la violencia de género en los ámbitos públicos y privados

h. Reformar y desarrollar marcos normativos para la prevención, atención, sanción y reparación de la violencia de género en todas sus formas.”

(PNBV, 2013).

Este modelo busca marcar la diferencia a un nuevo proyecto de vida a través de políticas, objetivos, planes donde se encuentran enfocados a la transformación cultural que da como fruto frenar a la violencia. Desde esta mirada su finalidad es seguir avanzando y a un largo plazo seguir fomentando el verdadero desarrollo para la erradicación de la violencia donde a su vez exista un marco normativo donde se incluya al acoso laboral como un tema a tratar.

Por otro lado, el objetivo 9 del PNBV señala “Garantizar el Trabajo digno en todas sus formas” A continuación, se presenta lo relacionado de acuerdo a los lineamientos de este noveno objetivo:

9.3 “Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas de trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las

trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.” (PNBV, 2013).

Este objetivo evidencia que desde el Estado existe el interés de garantizar por el bienestar laboral a través de promover un ambiente seguro y sobre todo digno donde el/a trabajador/a se sienta útil, libre de discriminación, y de acoso laboral que afecte su desenvolvimiento en el trabajo.

2.2.5. Resolución 390

La resolución 390 ampara a la protección del/a trabajador/a en términos de accidentes de trabajo, salud ocupacional y riesgo tóxicos que se pudieran presentar dentro del trabajo y otras obligaciones que tiene que cumplir el/a empleador/a en Ecuador.

Es importante recatar que se monitorea y lleva al análisis el ambiente laboral y las condiciones de trabajo que son dos factores importantes a investigar en temas de acoso laboral en el que se ve afectado el ambiente y las condiciones dentro de las empresas. El acoso laboral trae como resultado el desarrollo de un ambiente laboral crítico que va comprometiendo la salud de el/a trabajador/a y trae como consecuencia el desarrollo de enfermedades.

Según el art. 15 de la resolución 390 que trata sobre monitoreo y análisis se expresa que:

“La unidad correspondiente del Seguro General de Riesgos del Trabajo, por si misma o a pedido de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones, podrá monitorear el ambiente laboral y analizar las condiciones de trabajo de cualquier empresa. Igualmente podrá analizar sustancias toxicas y/o sus metabolitos en fluidos biológicos de trabajadores expuestos. Estos análisis servirán para la prevención de Riesgos y como uno de los criterios para establecer una relación causal de enfermedad profesional u ocupacional.” (Resolución No. C.D. 390, 2011).

La Resolución 390 también contempla como factores de riesgo, los efectos psicosocial que se puedan dar dentro del trabajo. Esto se relaciona con el

acoso laboral ya que es una problemática que deja en las víctimas daños psicológicos y psíquicos; además, se podría vincular con el estrés postraumático originado por la violencia recibida en el trabajo lo que pudiera desencadenar a futuro una enfermedad profesional según lo expuesto en la resolución.

Para efectos de la protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo se considerarán enfermedades profesionales las siguientes:

“Trastornos mentales y del comportamiento, trastorno de estrés postraumático, y otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el (los) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.” (Resolución No. C.D. 390, 2011).

En fin, a pesar que en el Ecuador no se encuentran tipificadas normativas o políticas que busquen hacer justicia por las víctimas de acoso laboral, y a su vez sancionar casos de esta índole social, es posible relacionar el acoso laboral con los derechos contemplados en la legislación ecuatoriana. El marco normativo de Ecuador contempla artículos que garantizan los derechos y protección de los/as trabajadores/as y a su vez buscan hacer prevalecer los derechos humanos cuidando el bienestar de los y las ciudadanos/as.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

La definición sobre investigación social según la autora Peña, Verónica (2010) concibe que es: *“Un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico utilizado para descubrir o interpretar hechos, fenómenos, relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad.”*

Investigar nace del latín *in* (en) y *vestigare* término utilizado para hallar, indagar. Esto hace referencia a que la investigación social busca descubrir situaciones, cosas en particular y seguir el camino mediante una exploración utilizando métodos para acceder a una realidad desconocida y diagnosticar el problema o necesidad social.

Cada investigación planteada para descubrir la realidad social, requiere de un abordaje científico y la implementación de un método. Según el autor Tomas Kuhn el método se define como un *“conjunto de postulados, reglas y normas que son utilizados por la comunidad científica, jerarquizar, ordenar el proceso hasta llegar al objetivo, se encuentra en función con el marco teórico y la realidad que se desea abordar.”* (Kuhn, 2003).

El método se convierte en un camino, un transcurso establecido para lograr llevar a cabo la tarea mediante un objetivo trazado, orientado bajo la ciencia social para descubrir la autenticidad del problema a conocer. Cuenta con procedimientos que contribuyen a ordenar y realizar los pasos necesarios para una investigación social mediante una orientación científica que aporte a la ejecución de la investigación.

Para el estudio sobre el acoso laboral que viven los/as trabajadores/as de una empresa que produce productos de acuicultura será declara un enfoque cuantitativo y cualitativo; y métodos diferentes de análisis, uno desde la perspectiva de los datos que se pueden medir y cuantificarse, y el otro desde las variables que no pueden ser cuantificadas.

De acuerdo con el autor Mejía (2005) dentro de la Investigación Científica, el enfoque cualitativo comprende especificar las variables ej: masculino, femenino, vivo o muerto, las variables tiende a cambiar y no miden volumen, ni cantidad.

La investigación cualitativa también es conocida como investigaciones etnográficas, frecuentemente vista desde el método hermenéutico donde se estudian y se analiza la información recogida del objeto de estudio. Este método es utilizado para investigaciones de profundidad, constata el conocimiento de una manera más personalizada utilizando la observación e interacción de una forma participativa.

Este enfoque lleva al investigador/a a conocer y relacionarse con los/as trabajadores/as que perciben el fenómeno de acoso laboral y acercarse a la realidad que viven en su lugar de trabajo.

El objeto de investigación en esta problemática del acoso laboral es visto desde el método cualitativo. Este método persigue tener una visión más clara y ver al/a trabajador/a desde la construcción de sus representaciones para hallar un conocimiento preciso, profundo y claro que permita ser abordado mediante un análisis de las situaciones de violencia dadas en la institución.

Según el Autor Galeano (2004) la investigación cualitativa se define como *“Un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establece con los contextos y con otros actores sociales.”*

El método cualitativo es holístico y busca darle sentido a sus hallazgos estudiados para descubrir particularidades específicas y reales. Reconoce la importancia de lo subjetivo al enfocarse en conocer desde el interior del/a trabajador/a lo que siente y piensa acerca del fenómeno del acoso laboral.

Por otro lado, la presente investigación vista desde el enfoque cuantitativo se da a cabo cuando el investigador/a utiliza variables que pueden ser analizadas y representadas de una manera numérica medible. Tal es así que el autor Galeano (2004) lo describe como un *“método centrado en la*

observación empírica y sensible, en la mensurabilidad de lo observado y en su verificación objetiva”.

Es de progreso científico y técnico utilizar el enfoque cuantitativo donde para brindar una mayor precisión en los datos, valores y mediciones. De esta manera se contará con cifras exactas y la cuantificación de lo explorado, aportando de esta manera a los resultados de la investigación.

De acuerdo con el autor Ragin (2007) las técnicas cuantitativas como técnicas de agregación de datos buscan como fin tener la mirada de un perfil general y comprobar científicamente la veracidad de los datos extraídos de la investigación.

Este enfoque cuantitativo busca la objetividad de un conocimiento a partir de una manera ordenada y calculada, omitiendo todo juicio u opinión dada por el/a investigador/a en los datos.

3.2 Tipo de Investigación

Se ha definido al estudio del acoso laboral como una investigación descriptiva. Esta tipología se caracteriza por describir la realidad al estudiar la incidencia de la problemática conociendo sus efectos, sus causas y los antecedentes de este estudio. La investigación descriptiva revela la frecuencia y características del objeto de estudio a investigar y describe sus variables sin relacionar las causas entre ellas mismas.

3.3. Universo

El universo de la presente investigación es de un total de 500 trabajadores/as. De este totalidad, los/as trabajadores/as de planta son un total de 422 personas lo cual comprende el 82.4%; de la totalidad de personas que trabajan en planta 76 son mujeres lo cual representa el 18 %, y 346 son hombres registrando un 82%.

Mientras que, el personal administrativo constituye un total de 60 personas que representa el 12%. De dicho personal administrativo, 23 son mujeres lo cual representa el 38 %, y 37 son hombres que es 62%. Los técnicos y mecánicos de la empresa son un total de 18 trabajadores donde todos son

hombres. Estas cifras provienen de la información extraída de la base de datos de la organización en la que se planteó el estudio.

3.4. Muestra

La muestra es un segmento de la representación del universo. En esta investigación vista mediante el enfoque cuantitativo y cualitativo se utilizará dos tipos de muestra que comprende el 10 % del total del personal vinculado al contexto de la investigación.

La muestra escogida de una manera debidamente seleccionada permite al investigador/a tener resultados satisfactorios, y garantizar la participación equitativa de los sujetos. Se ha considerado para la aplicación de las encuestas al 10% del universo de los/as trabajadores/as, con un muestreo probabilístico o representativo de tipo aleatorio estratificado. En este tipo de muestreo cada extracto o segmento es separado o dividido en grupos que poseen igual participación de manera general.

En tanto, para la entrevista se declara un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia tomando en cuenta las características, y el acercamiento que mantienen los/as trabajadores/as con la problemática de esta investigación.

3.5. Formas de Recolección de la Información

Para esta investigación sobre el acoso laboral se requiere la implementación de técnicas que contribuyan a la debida recolección de información.

Para el estudio de la investigación cuantitativa se utilizará la técnica de la encuesta. La encuesta está comprendida por un cuestionario de 28 preguntas referentes a identificar prácticas de acoso laboral, la participación de los/as trabajadores/as en este fenómeno y de quién proviene el acoso. El instrumento de esta encuesta contiene preguntas cerradas para agilizar su tabulación de los resultados descubiertos en esta investigación.

En tanto, para el estudio de la investigación con enfoque cualitativo se utilizará la técnica de la entrevista aplicando una guía de preguntas que

posibiliten la interacción verbal intencional entre el/a trabajador/a y el/a entrevistador/a para la obtención de información de carácter subjetivo.

El rol del/a investigador/a será en todo momento mantener la escucha activa, y en caso de ser necesario explicar lo que se torne confuso para el/a encuestado/a o entrevistado/a, además que debe mantenerse al margen de no inducir en sus respuestas. Se guardará confidencialidad de la información proveída por los/as trabajadores/as mediante la autorización de consentimiento informado.

3.6. Formas de análisis de la Información

A partir de los datos extraídos, por medio de las técnicas e instrumentos aplicados en esta investigación la compilación, el análisis de la información de los datos cuantitativos serán reflejados mediante cuadros estadísticos y porcentajes que muestren las prácticas de acoso y con qué frecuencia se da este fenómeno dentro del trabajo. La información extraída es comparada con las teorías declaradas en esta investigación.

Por otro lado, los datos cualitativos fueron analizados mediante las variables de estudio representadas en la matriz de operacionalización. En cuanto a las entrevistas sostenidas con los/as trabajadores/as, se les pidió consentimiento para la utilización de una grabadora de voz para un mejor análisis y recolección de la información provista por el/a trabajador/a.

Se analizaron las expresiones más significativas de los actores involucrados, resaltando aquellas aportaciones con mayor coincidencia que nos llevaron a identificar las representaciones que se han elaborado sobre las prácticas y efectos del acoso en la empresa objeto de investigación.

Capítulo IV: Resultados de la investigación

En el presente capítulo se expondrá los resultados de la investigación cuantitativa y cualitativa realizada, a los/as trabajadores/as de una empresa de elaboración de productos de acuicultura.

Los datos estadísticos serán presentados de manera individual. En el primero, se mostrará la frecuencia de lo que sucede en el trabajo; en el

segundo cuadro, se expondrá la frecuencia en relación a lo que manifiestan en correlación al resto de sus compañeros; y en el tercero, se mostrará el resultado de quién es el que provoca el acoso en cada área de la empresa.

En la tabla 1, se evidencia la muestra aleatoria estratificada tomada del universo de la investigación. Se ha decidido comenzar por la exposición de los resultados del área administrativa.

Tabla 1.

Muestra de la investigación	
Administrativos	6
Técnicos	2
Personal de planta	42

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017

4.1. Resultados de la Investigación del área Administrativa

Estos resultados se originan a partir de la encuesta aplicada tomando como criterio la frecuencia de lo que le acontece en el trabajo a cada uno/a de los/as trabajadores/as encuestados/as y la relación de lo que manifiestan en correlación con sus compañeros/as.

El rango de edades del área administrativa oscila entre los 26 y 40 años, lo cual comprende a una edad adulta, donde 4 de ellas son mujeres y 2 son hombres.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Tabla 2.

Rango de edades de la muestra		
	Hombres	Mujeres
De 18 a 25 años	0	0
De 26 a 40 años	2	4
De 41 a 65 años	0	0
Más de 65 años	0	0

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017

Pregunta 1: Recibo ataques a mi reputación

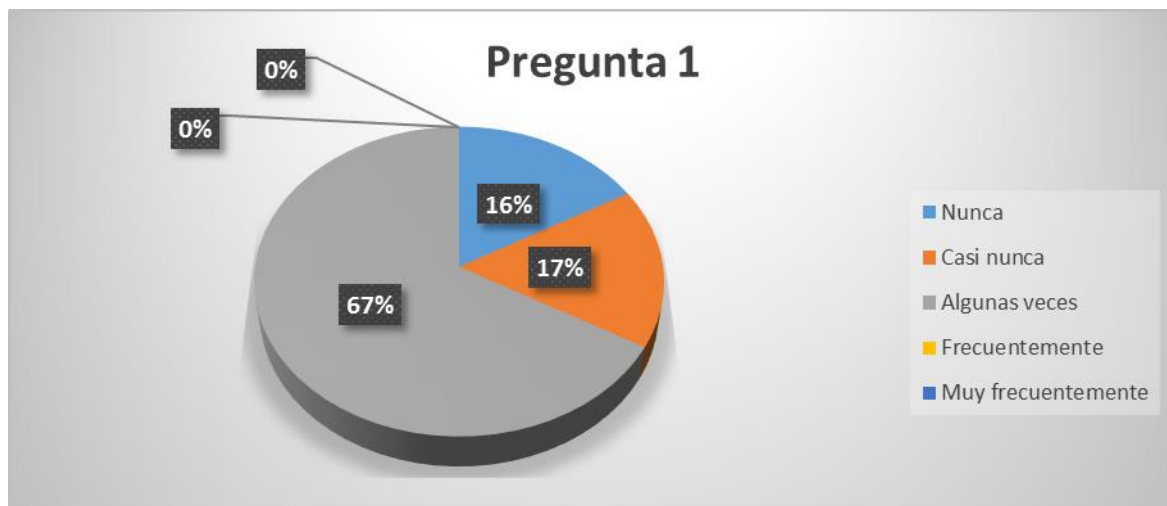
Tabla 3.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	1	0	1	16 %
Casi nunca	0	1	0	1	17 %
Algunas veces	2	2	0	4	67 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 1.



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 67% de los/as trabajadores/as comprendidos entre hombres y mujeres manifiestan que algunas veces reciben ataques a su reputación. Esta es una de las conductas del acoso laboral donde se evidencia que existe algún tipo de abuso de poder; mientras que el 17% manifiesta que casi nunca recibe ataques relacionados a su reputación.

En relación a lo que acontece con el resto de sus compañeros existe un 83% que manifiesta recibir menos ataques que sus compañeros/as de trabajo y solo el 17% considera recibir más ataques.

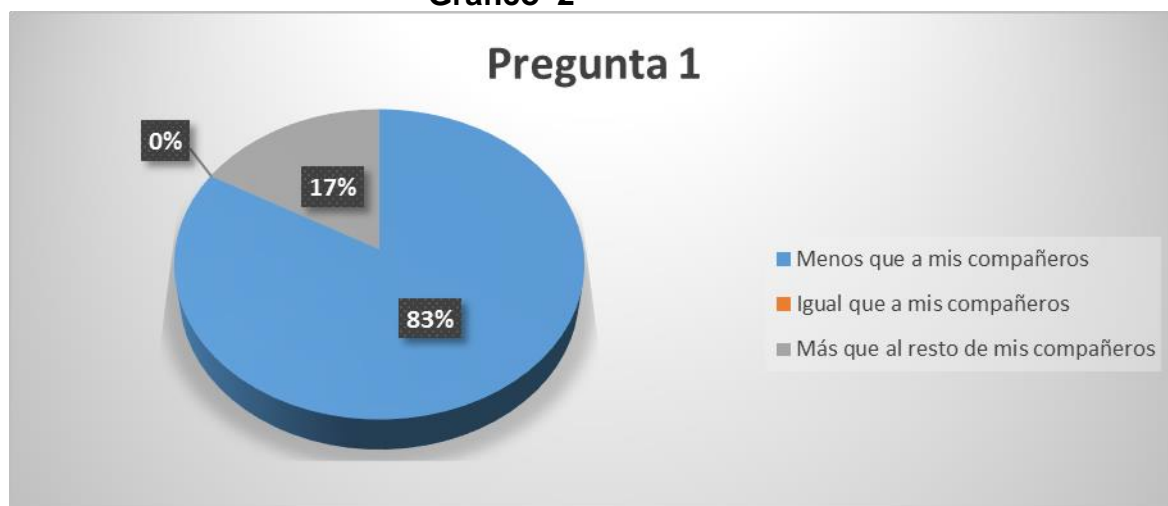
Tabla 4

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	2	3	0	5	83 %
Igual que a mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Más que al resto de mis compañeros	0	1	0	1	17 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Grafico 2



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público

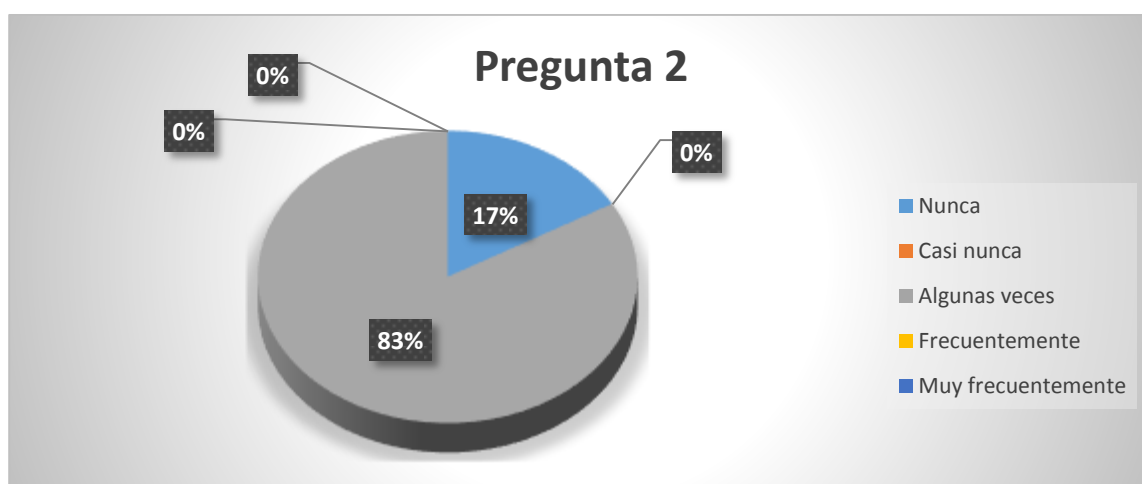
Tabla 5.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	1	0	1	17 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	2	3	0	5	83 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 3



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 83% de los/as trabajadores/as del área administrativa donde 3 son mujeres y dos hombres manifiestan que algunas veces han sido ridiculizados en público en sus áreas de trabajo lo que constituye otra conducta dada por el acoso; es decir, un comportamiento hostil desfavorable en el área. En relación al resto de sus compañeros/as un 50% considera que ha recibido humillaciones en una misma proporción al igual que sus compañeros/as, y un 33% sostiene haber recibido menos que ellos/as.

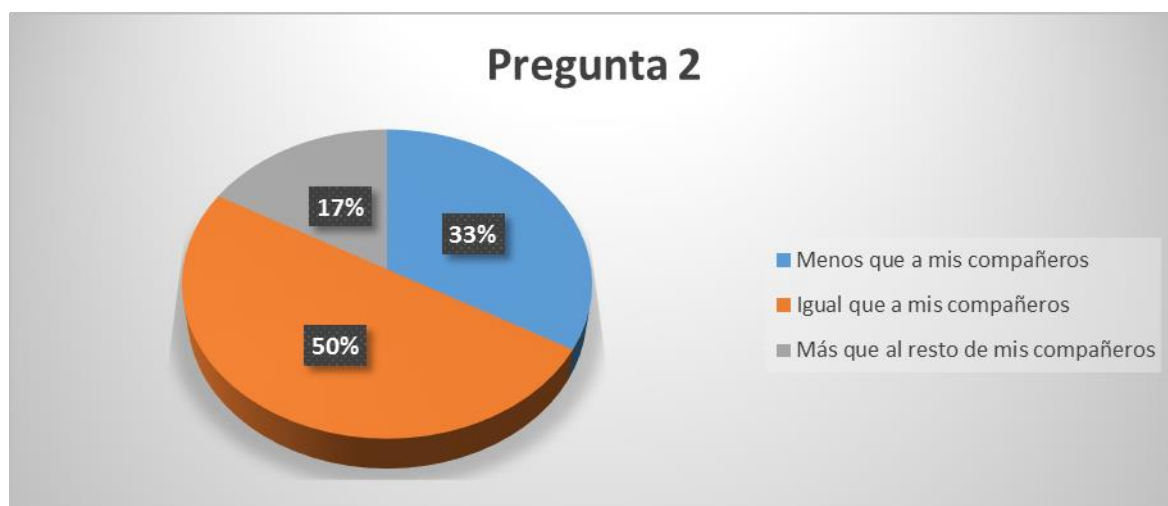
Tabla 6

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	0	2	0	2	33 %
Igual que a mis compañeros	2	1	0	3	50 %
Más que al resto de mis compañeros	0	1	0	1	17 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 4



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 3: Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas

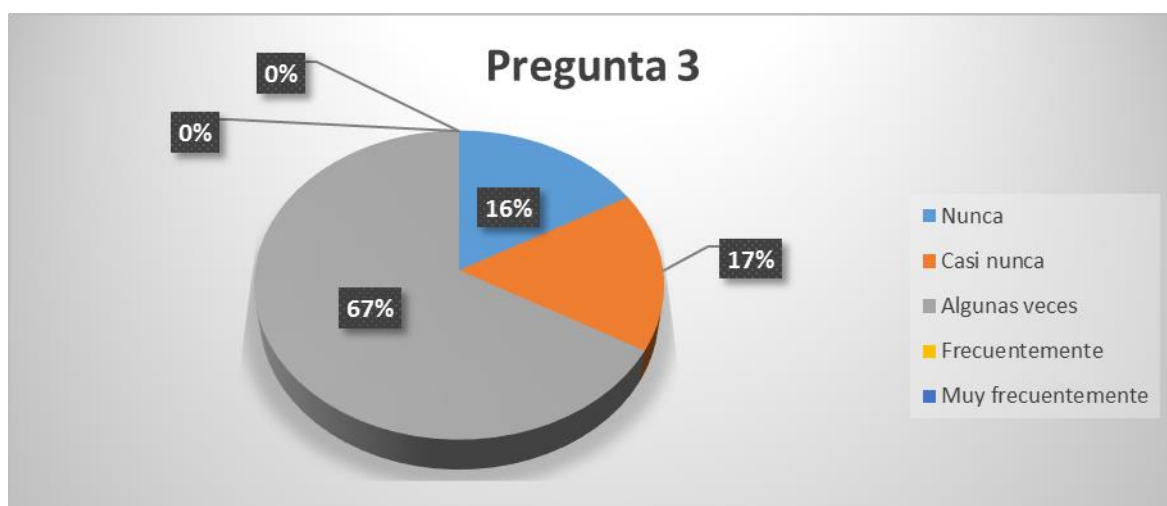
Tabla 7

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	1	0	1	16 %
Casi nunca	0	1	0	1	17 %
Algunas veces	2	2	0	4	67 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 5



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 67% de los/as trabajadores/as encuestados manifestaron que algunas veces han sido víctimas de burlas y han recibido algún tipo de calumnias. Estas acciones son consideradas como conductas de acoso laboral; de acuerdo a la clasificación de ataques a la dignidad son unas de las manifestaciones más comunes que buscan opacar a la persona. En relación al resto de sus compañeros/as se refleja un 83% que manifiesta recibir menos burlas y difamaciones que sus compañeros/as.

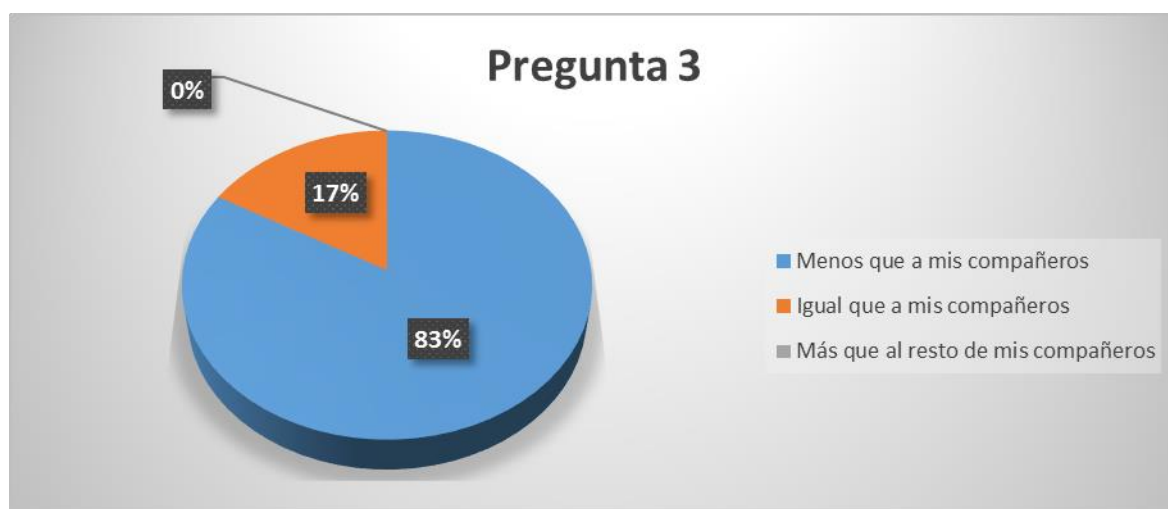
Tabla 8

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	1	4	0	5	83 %
Igual que a mis compañeros	1	0	0	1	17 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 6



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 4: Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien.

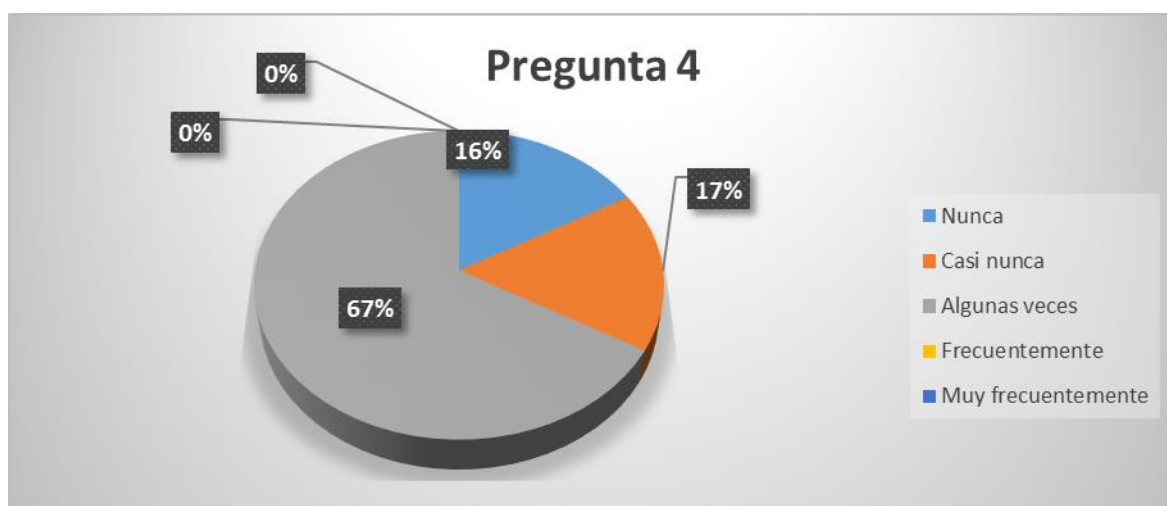
Tabla 9

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	1	0	1	16 %
Casi nunca	0	1	0	1	17 %
Algunas veces	2	2	0	4	67 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 7.



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Se evidencia que el 67% de los/as trabajadores/as de esta área algunas veces no se sienten reconocidos dentro de la empresa y manifiestan sentirse desvalorizados/as en su trabajo, lo que provoca una desmotivación laboral que puede afectar su capacidad productiva. Mientras que, un 17% concluye que casi nunca se da este tipo de inconveniente. En relación con el resto de sus compañeros un 67 % manifiesta que este tipo de acoso se da a todos por igual, mientras que un 33% aduce que recibe menos proporción de desvalorización que sus compañeros/as.

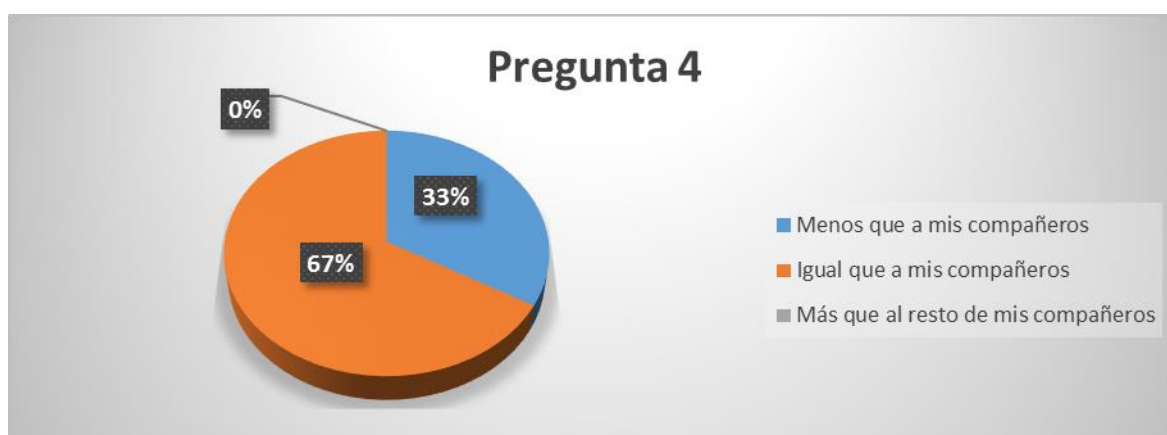
Tabla 10

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	0	2	0	2	33 %
Igual que a mis compañeros	2	2	0	4	67 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 8



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 5 Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

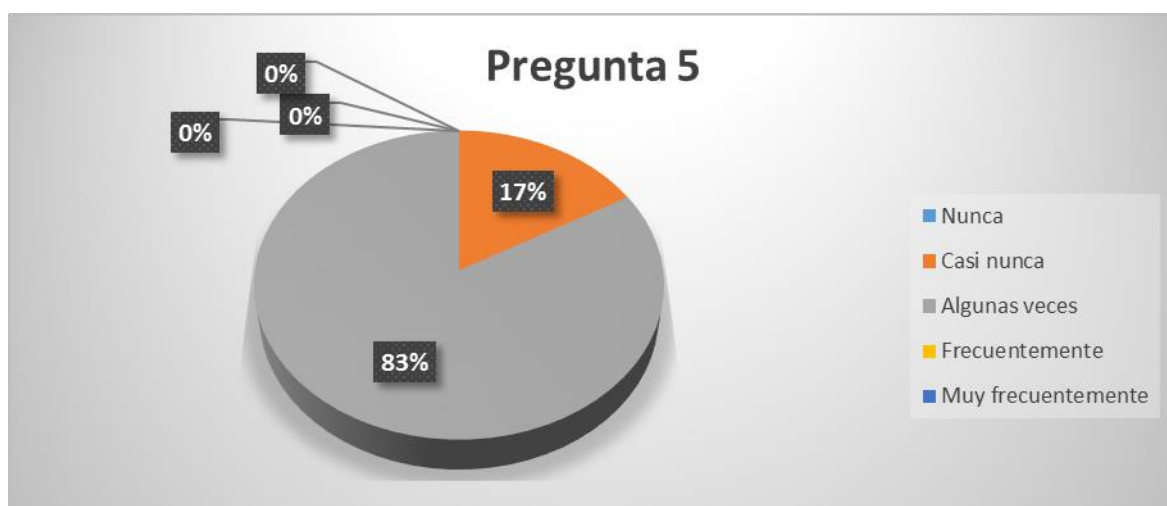
Tabla 11

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	0	1	0	1	17 %
Algunas veces	2	3	0	5	83 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 9



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 83 % de los/as encuestados/as respondieron que algunas veces se le ha impedido mejoras referentes al crecimiento laboral ya que cuando creen merecérselo la organización continúa con las mismas condiciones para ellos/as. Este 83% también manifiesta ser bloqueado en sus oportunidades de superación laboral lo que lleva a crear angustia y estrés ante esta conducta autoritaria propia del acoso laboral. En relación con el resto de sus compañeros/as un 100% aduce que esto ocurre todos los compañeros/as de trabajo por igual en toda el área, lo que evidencia la falta de valorización por parte de la empresa a sus trabajadores/as y la existencia de un bajo liderazgo e interés en ellos/as.

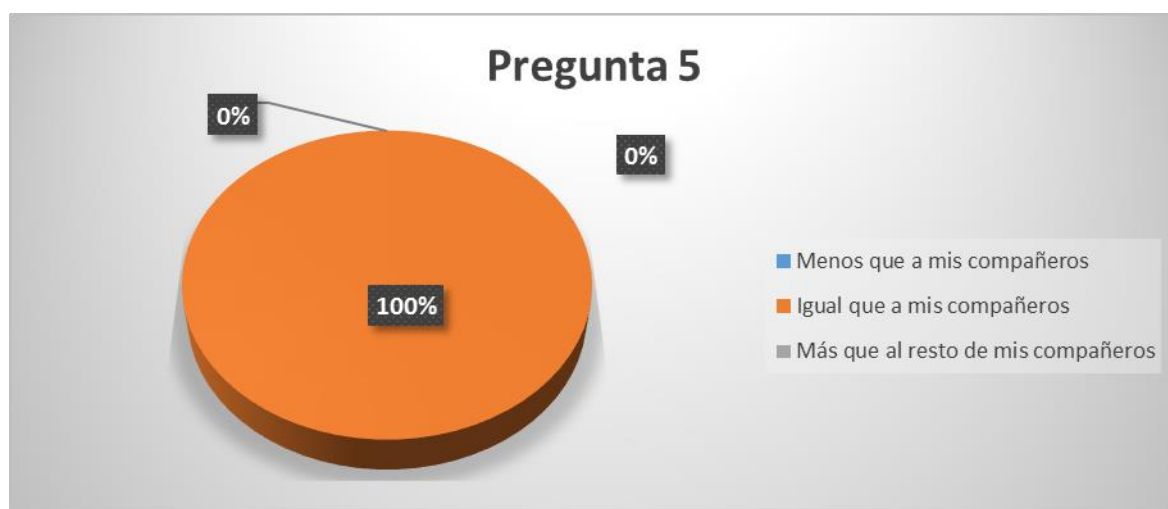
Tabla 12

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Igual que a mis compañeros	2	4	0	6	100 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuacultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 10



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuacultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 6: Existe alguna intervención por medio de la empresa en cuestión de resolución del conflicto, vías de diálogo.

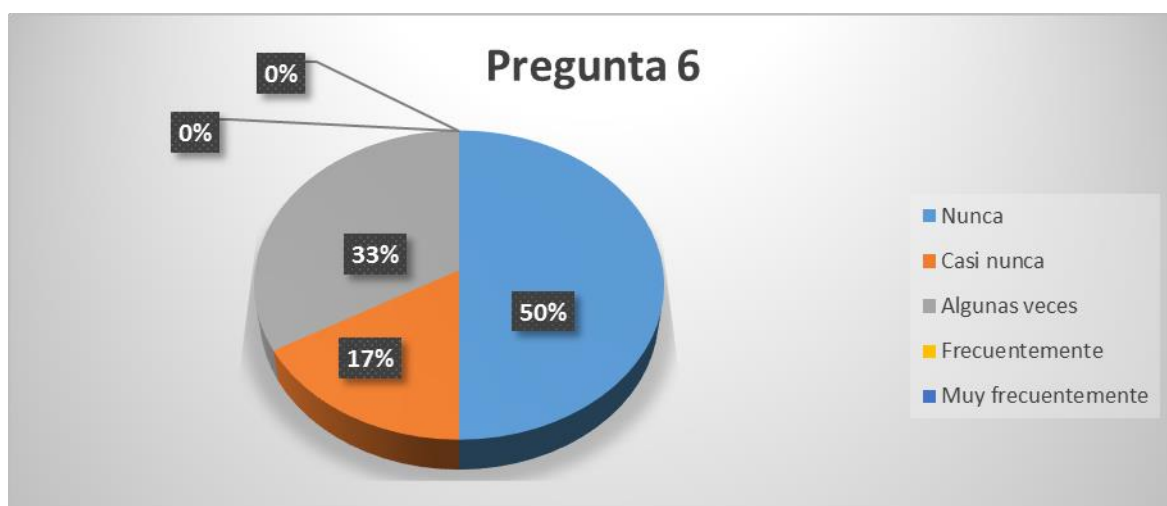
Tabla 13

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	2	1	0	3	50 %
Casi nunca	0	1	0	1	17 %
Algunas veces	0	2	0	2	33 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuacultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 11



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 50% que comprende 2 hombres y 1 mujer manifiesta que nunca existe una intervención por parte de la empresa, cuando acontecen conflictos dentro de ella. Señalan que existe una poca participación a nivel institucional en cuestión de vías de diálogo, lo que empeora las conductas del acoso ya que al tomar una postura de no intervenir y de no enfrentar el fenómeno se fomenta cuadros hostiles en las áreas de trabajo.

Otro 33% manifiesta que algunas veces si ha existido la intervención por parte de la empresa pero a un nivel muy superficial en cuanto a la relación con el resto de sus compañeros/as. Un 83 % aduce que la proporción es menos que sus compañeros/as y un 17% considera que han sido propensas más que el resto de sus compañeros/as de trabajo.

Tabla 14

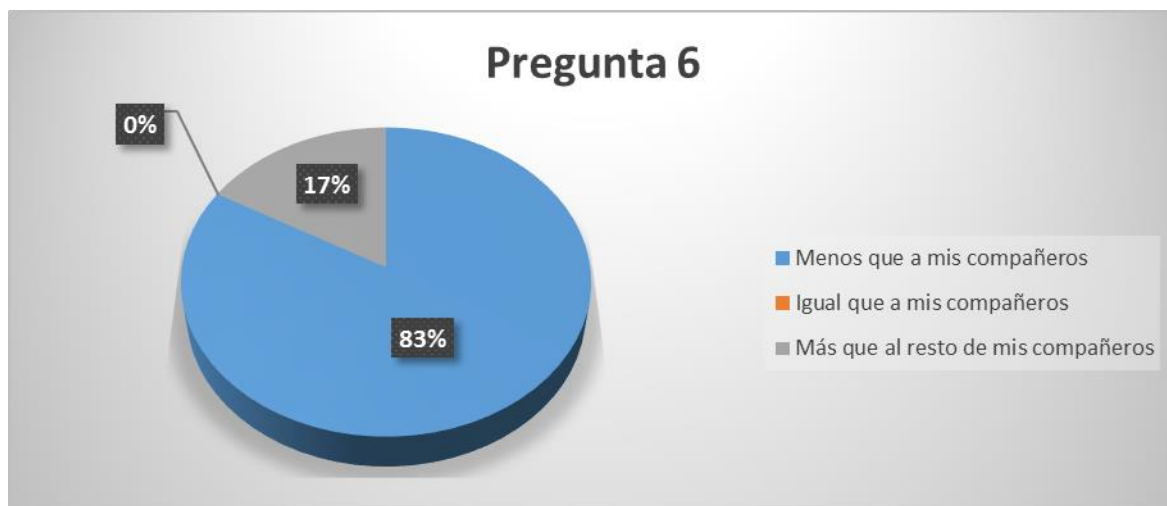
criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	1	4	0	5	83 %
Igual que a mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Más que al resto de	1	0	0	1	17 %

mis compañeros					
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 12



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017

Pregunta 7: Se me ha propuesto abandonar el puesto de trabajo o despedirlo.

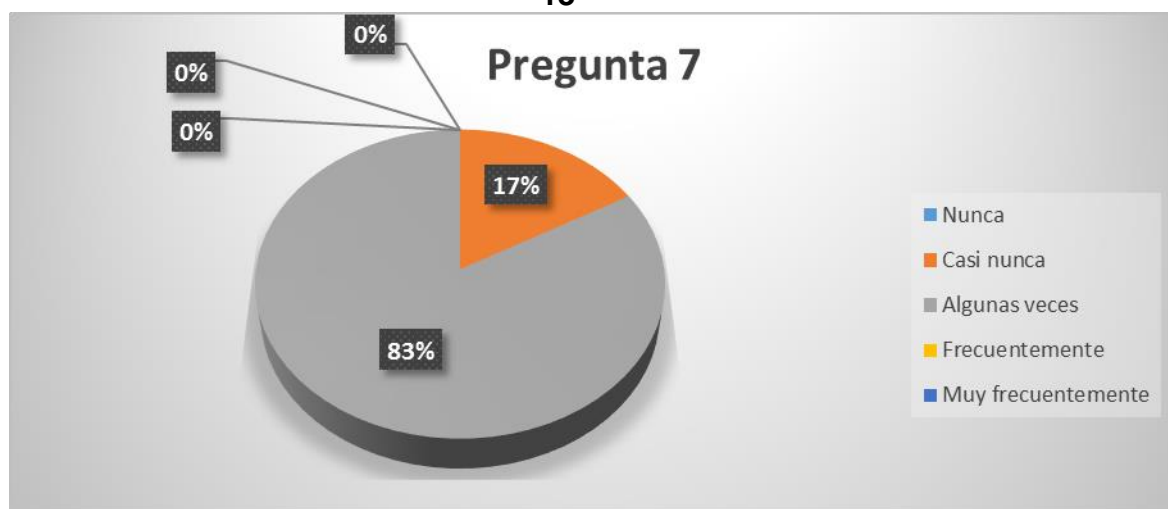
Tabla 15

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	1	0	0	1	17 %
Algunas veces	1	4	0	5	83 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017

**Gráfico
13**



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Un 83% del área administrativa encuestada compuesta por 4 mujeres y 1 hombre manifiesta que algunas veces se le ha propuesto despedirlo/a o abandonar el trabajo, bloqueando todo tipo de ayuda y opciones de mejora al/a trabajador/a en cuanto a los problemas de intervención sobre el acoso, tomado como resolución la salida de la víctima y no sancionar al trabajador que practica este fenómeno.

En cuanto a la relación con el resto de sus compañeros/as un 50% manifestó que escogen el mismo mecanismo para todos los/as trabajadores/as del área entendiendo así que por parte de la empresa no se busca enfrentar el fenómeno sino más bien omitirlo o negarlo.

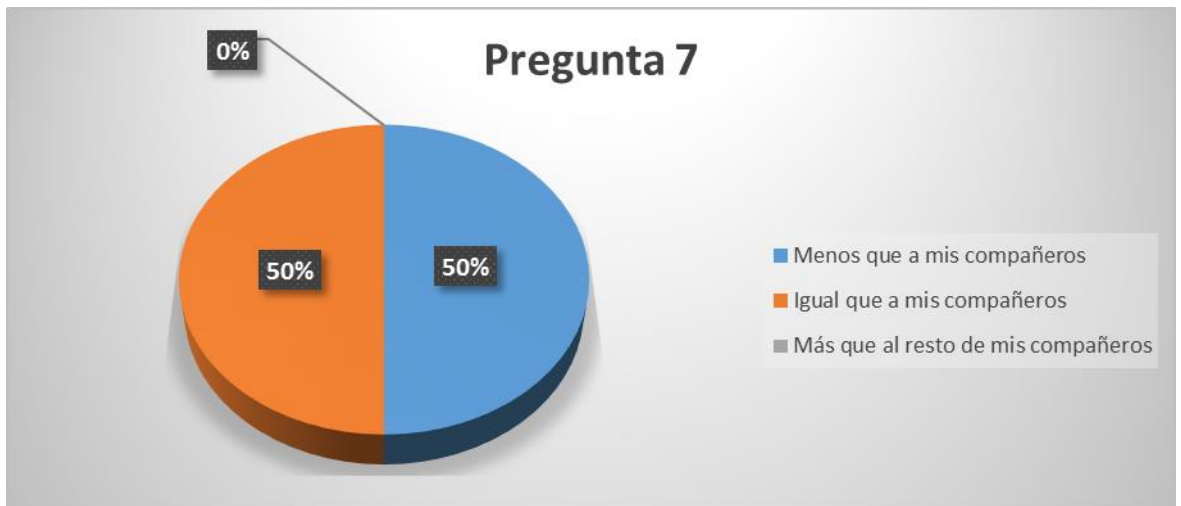
Tabla 16

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	1	2	0	3	50 %
Igual que a mis compañeros	1	2	0	3	50 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 14



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 8. Se me otorgan cambios repetitivos de puesto de trabajo.

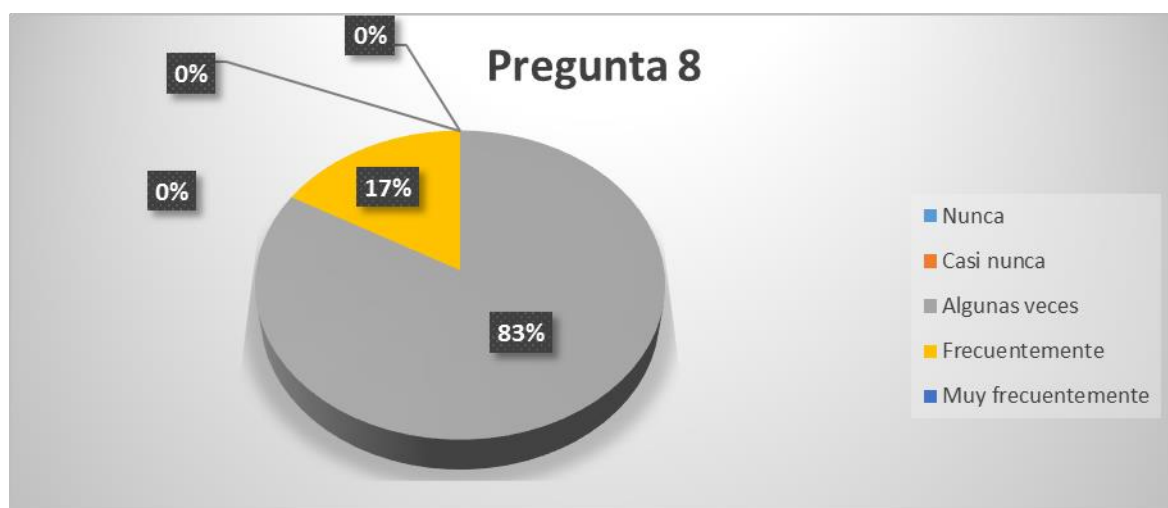
Tabla 17

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	1	4	0	5	83 %
Frecuentemente	1	0	0	1	17 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 15



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Un 83% de los encuestados/as afirma que algunas veces, se los cambia de lugar de trabajo repetitivamente lo que conlleva a un mayor esfuerzo al trabajador/a por la falta de tiempo al no esclarecer las funciones del puesto, sin tomar en consideración estar capacitados/as o aptos debido a los niveles

de exigencias. Las presiones tan variables y la serie de tareas encomendadas lo que conlleva a sobrellevar la carga laboral consiguiendo que el trabajador se hostigue son otras prácticas del acoso.

Un 17% manifiesta que frecuentemente se les otorga cambios en el puesto de trabajo, en relación con el resto de sus compañeros/as, y un 67% aduce que estas prácticas se dan en igual proporción a todos los trabajadores/as.

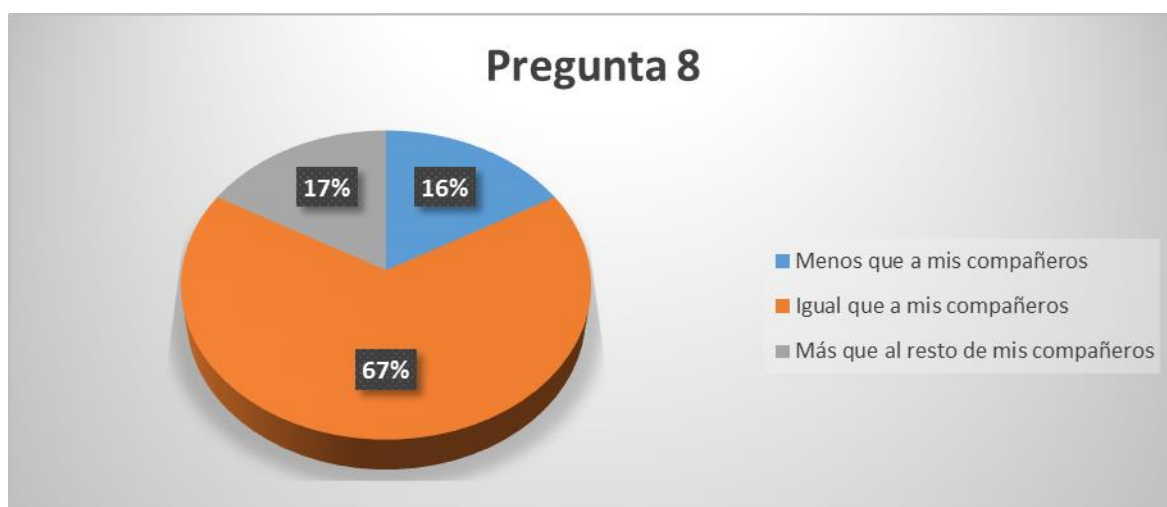
Tabla 18

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	0	1	0	1	16 %
Igual que a mis compañeros	1	3	0	4	67 %
Más que al resto de mis compañeros	1	0	0	1	17 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 16



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 9. Se me han presentado síntomas depresivos, problemas gastrointestinales e insomnio.

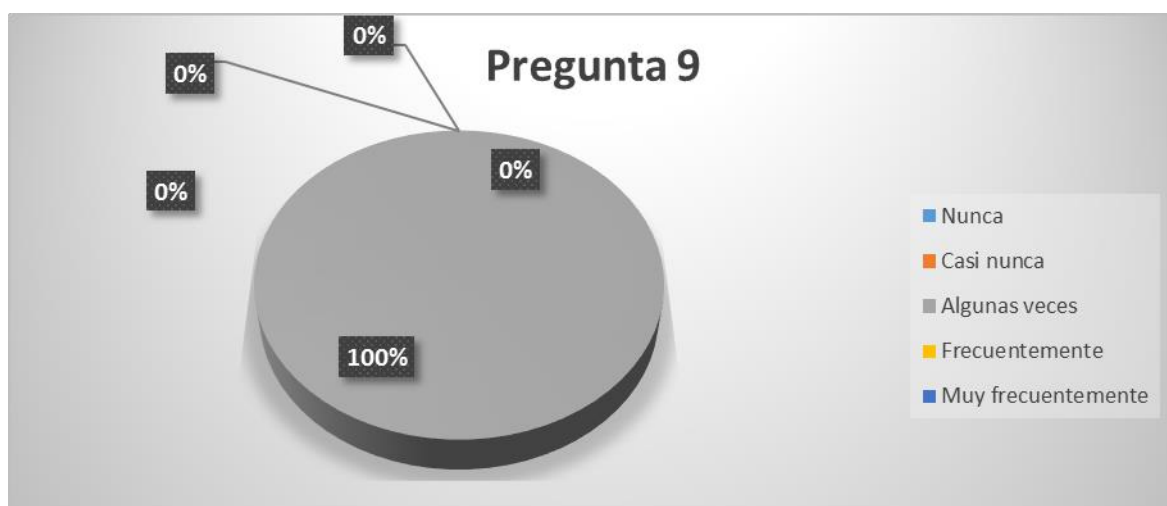
Tabla 19

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	2	4	0	6	100 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 17



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 100% comprendido en un total de 6 trabajadores/as, donde 4 son mujeres y dos son hombres, manifiestan que algunas veces han presentado síntomas físicos y psíquicos que son propios de las consecuencias del acoso laboral. Estos factores que afectan directamente a la salud del trabajador/as y son síntomas también son semejantes al estrés afectando su salud y calidad de vida. En relación a lo que sucede con el resto de sus compañeros/as un 67% respondió que los síntomas descritos ocurre por igual que al resto de sus compañeros/as.

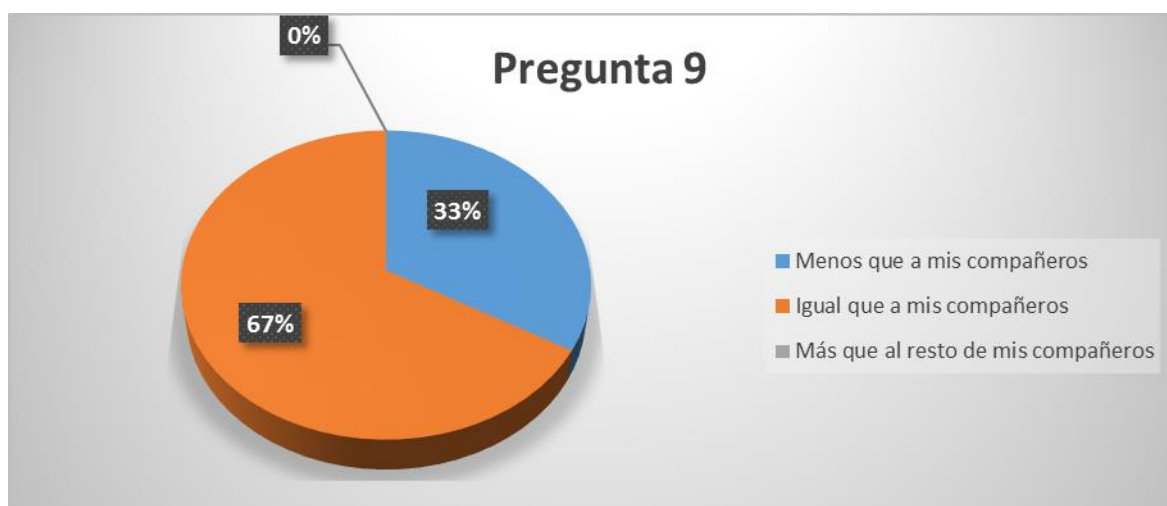
Tabla 20

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	1	1	0	2	33 %
Igual que a mis compañeros	1	3	0	4	67 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 18



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Resultados de quien proviene el Acoso laboral en el área administrativa: Señale la/s persona/s que me produce/n las cosas arriba mencionadas.

Tabla 21

Proveniencia del Acoso	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Mi/s superior/es	2	3	0	5	83 %
Subordinado/s	0	0	0	0	0 %
Compañero/s de trabajo	0	1	0	1	17 %
Otro	0	0	0	0	0 %
Total	2	4	0	6	100 %

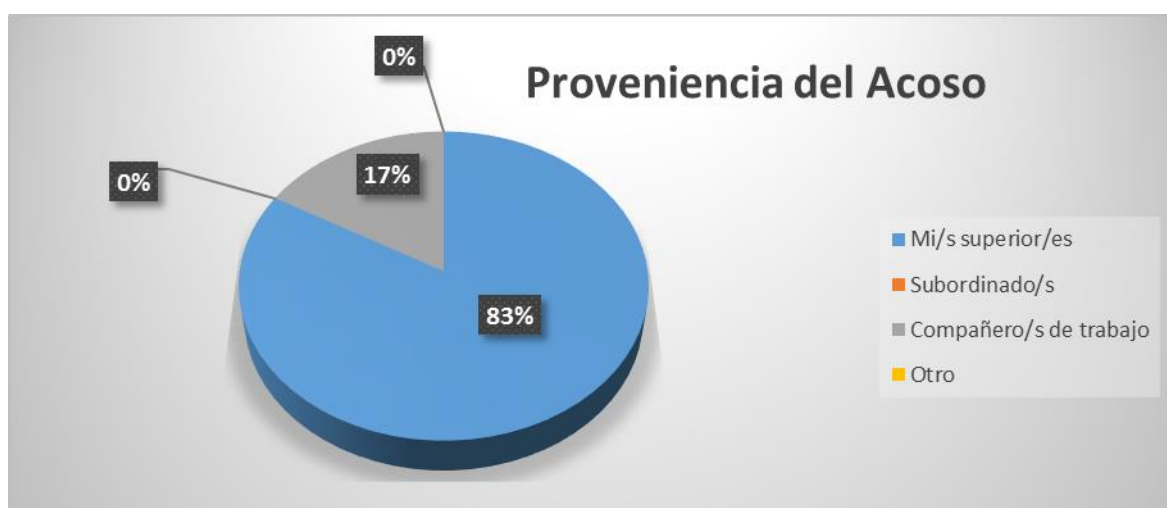
Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Según el estudio, el 83% del área administrativa respondió que las prácticas de acoso laboral dadas en la organización que trabajan provienen del sus superiores. Cuando se comprueba que el ataque es ejercido desde un nivel jerárquico más alto que el de la víctima da como resultado que existen prácticas de acoso de forma descendente según su tipología.

Según Hirigoyen (2001) este tipo de conductas abusivas por parte del supervisor/a se da por temor a perder su autoridad y lo hace para difundir un respeto mal fundamentado en el maltrato hacia al/a trabajador/a.

Gráfico 19



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

4.2. Resultados de la investigación del área de planta

Estos resultados se originan a partir de la encuesta aplicada tomando como criterio la frecuencia de lo que le acontece en el trabajo a cada uno de los/as trabajadores/as encuestados/as y la relación de lo que manifiesta en correlación con sus compañeros/as.

En las edades que oscila la muestra del personal de planta se reveló el rango entre 26 a 40 años que comprenden a 14 mujeres y 20 hombres; 1 trabajador de género masculino entre 41 a 65 años, y otro trabajador que manifestó ser de otro género se encuentra en el rango de 18 a 25 años.

PERSONAL DE PLANTA

Tabla 22

Rango de edades de la muestra			
	Hombres	Mujeres	Otros
De 18 a 25 años	0	1	1
De 26 a 40 años	25	14	0
De 41 a 65 años	1	0	0
Más de 65 años	0	0	0

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017

Pregunta 1. Recibo ataques a mi reputación

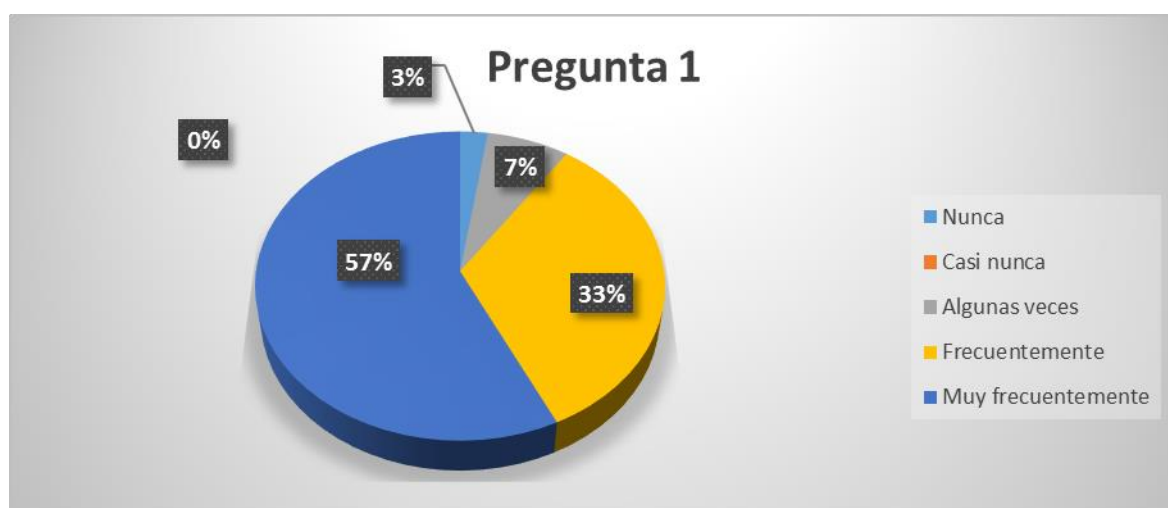
Tabla 23

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	1	0	0	1	3 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	0	3	0	3	7 %
Frecuentemente	11	3	0	14	33 %
Muy frecuentemente	14	9	1	24	57 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 20



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 57% de los/as trabajadores/as que comprenden 14 hombres y 9 mujeres manifiestan que muy frecuentemente reciben ataques a su reputación. Seguido de un 33% de 11 hombres y 3 mujeres que aducen ser atacados/as frecuentemente, evidenciando que más de la mitad de los encuestados/as afirman recibir prácticas de acoso laboral en la empresa. Esto conlleva a aceptar estas condiciones no aptas para el trabajo concebidas como situaciones de abuso de poder.

En relación a lo que sucede con el resto de sus compañeros/as, los/as encuestados/as consideran ser más vulnerables que el resto de sus compañeros/as, así lo manifestó el 57%, seguido de un 38% que respondieron que los ataques son iguales para todos/as los/as compañeros/as.

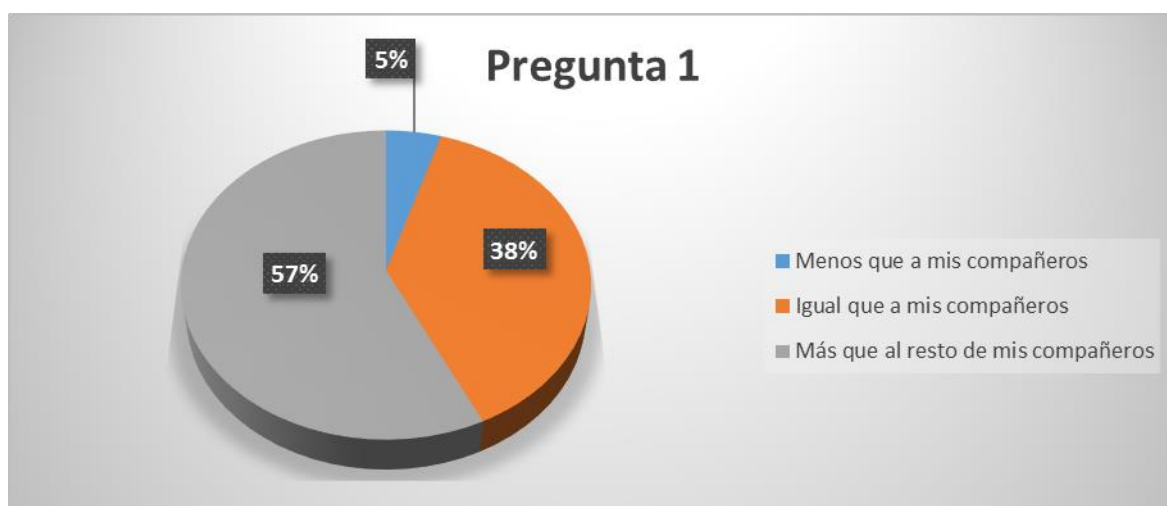
Tabla 31

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	2	0	0	2	5 %
Igual que a mis compañeros	10	6	0	16	38 %
Más que al resto de mis compañeros	14	9	1	24	57 %
Total	26	15	1	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 28



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público

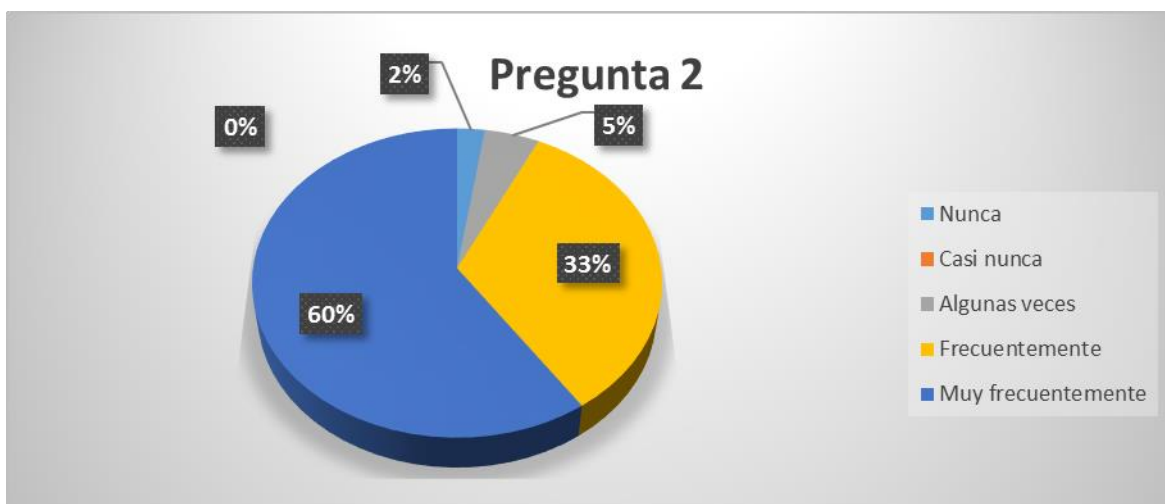
Tabla 24

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	1	0	0	1	2 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	0	2	0	2	5 %
Frecuentemente	9	5	0	14	33 %
Muy frecuentemente	16	8	1	25	60 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 21



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Un 60% de los/as participantes del área de planta comprendidos entre 16 hombres, 8 mujeres y 1 trabajador de otro género manifestaron que muy frecuentemente son humillados/as y ridiculizados/as en público. Mientras que, un 33% de 9 hombres y 5 mujeres respondieron que frecuentemente son humillados/as.

Según estos resultados es posible establecer un vínculo con la teoría planteada por Leymann (1996) en la que describe al lugar de trabajo como el “campo de batalla” donde los/as trabajadores/as pueden llegar a faltarse el respeto sin medida, causar malestar a toda la organización y afectar la vida laboral de las víctimas.

En relación a lo que ocurre con el resto de sus compañeros/as, el 57% respondió que recibe estos tratos más que el resto de sus compañeros/as, seguido de un 33% que aduce recibir los mismo tratos iguales que el resto de los/as trabajadores/as.

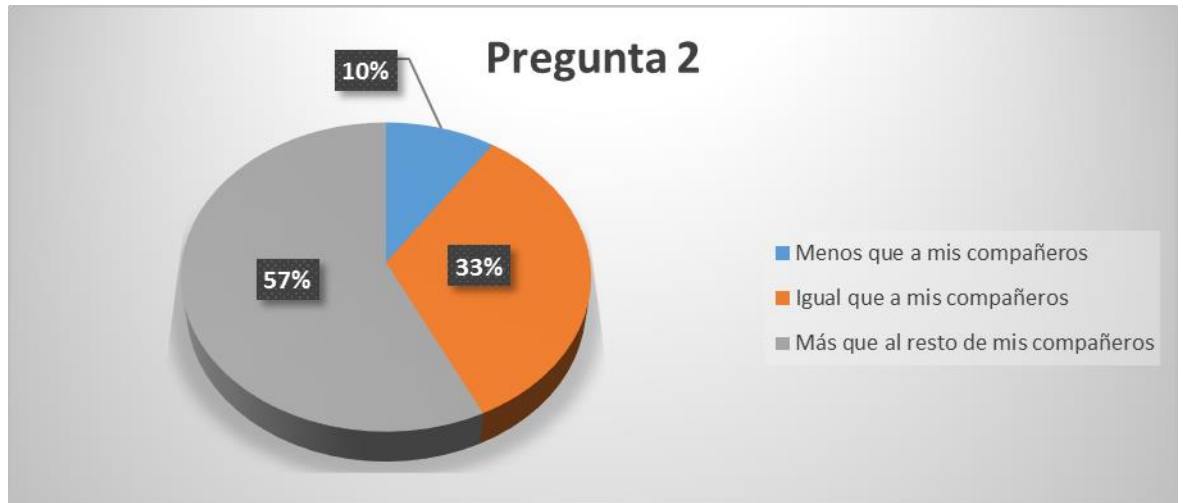
Tabla 32

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	3	1	0	4	10 %
Igual que a mis compañeros	7	7	0	14	33 %
Más que al resto de mis compañeros	16	7	1	24	57 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 29



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 3: Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona.

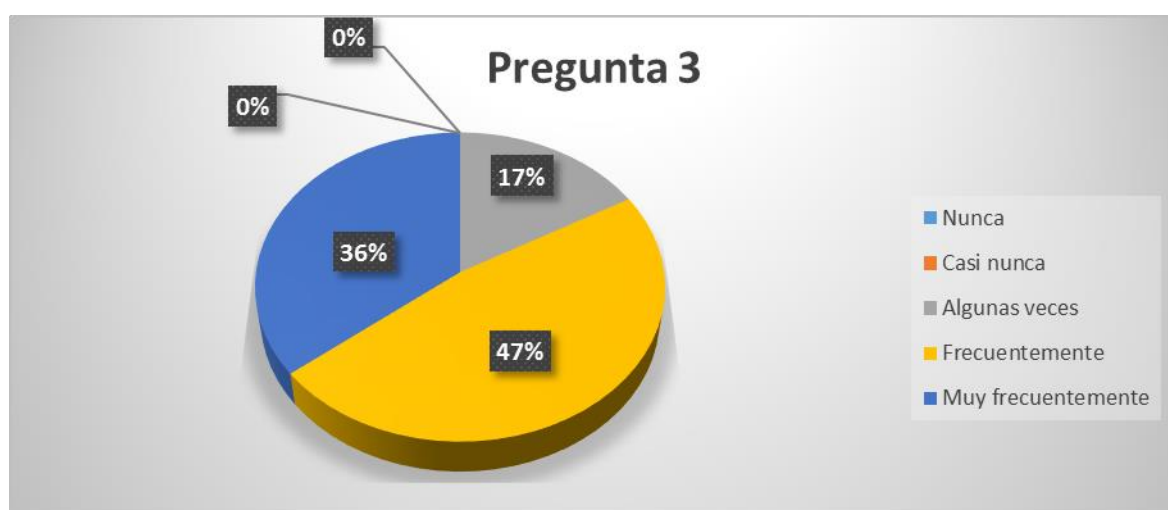
Tabla 25

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	5	2	0	7	17 %
Frecuentemente	12	8	0	20	47 %
Muy frecuentemente	9	5	1	15	36 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 22



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 47% de los/as trabajadores/as del área compuesta por 12 hombres y 8 mujeres afirman ser calumniados/as y recibir rumores mal intencionados en sus áreas de trabajo frecuentemente. Seguido de un 36% de 9 hombres y 5 mujeres que afirman recibir calumnias muy frecuentemente desatando un ambiente laboral hostil, tenso llevando a los/as trabajadores/as a vivenciar prácticas de acoso, donde desarrollan sentimientos de frustración al no poder parar este tipo de agresiones.

De acuerdo con el autor Giraldo (2005) de existir una excesiva permanencia ante este tipo críticas y mientras más transcurra el tiempo la situación se puede agravar en el lugar de trabajo afectando el rendimiento laboral y el clima laboral.

En relación a lo que acontece con sus compañeros/as un 48% de 12 hombres y 7 mujeres respondieron recibir más calumnias que el resto de sus compañeros/as, y un 43% comprendidos/as en 10 hombres y 8 mujeres manifiestan recibir rumores igual que al resto de sus compañeros/as.

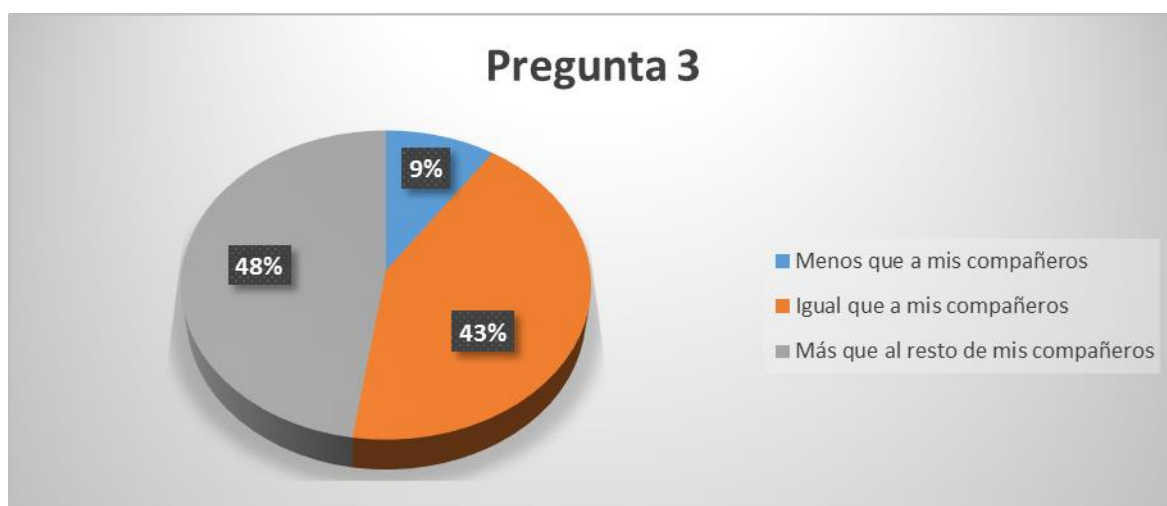
Tabla 33

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	4	0	0	4	9 %
Igual que a mis compañeros	10	8	0	18	43 %
Más que al resto de mis compañeros	12	7	1	20	48 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 30



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 4 Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien.

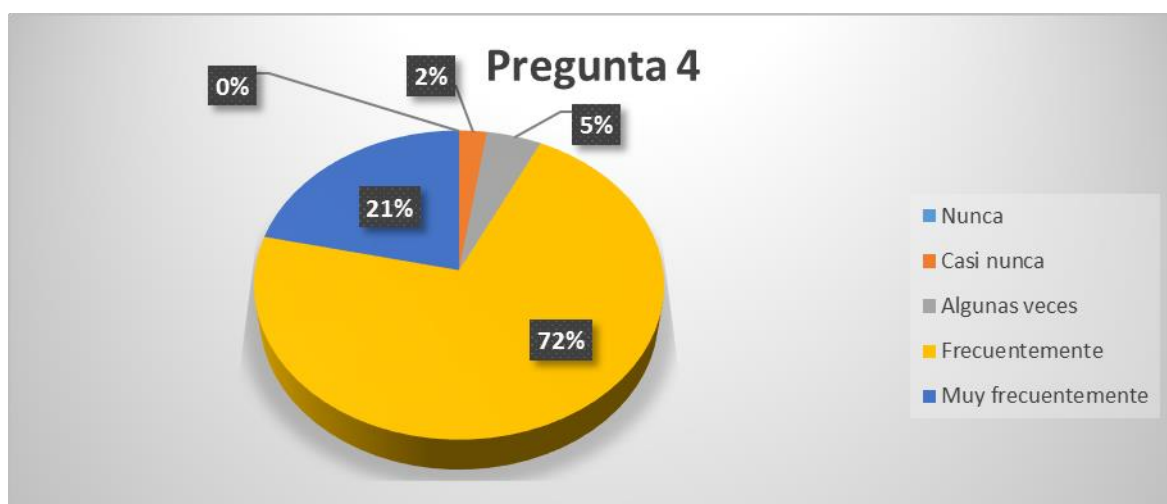
Tabla 26

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	1	0	0	1	2 %
Algunas veces	2	0	0	2	5 %
Frecuentemente	18	11	1	30	72 %
Muy frecuentemente	5	4	0	9	21 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 23



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 72% de la población, correspondiente a 18 hombres, 11 mujeres y una persona identificada con otro sexo, manifestó que frecuentemente se sienten desvalorizados/as. Mientras que, un 21% señaló sentirse comprendido, entre 5 hombres y 4 mujeres manifiestan no sentirse reconocidos en sus áreas de trabajo muy frecuentemente.

Esta situación atenta creando una baja autoestima y poca credibilidad en ellos/as mismos/as, generando sentimientos de impotencia al ver que el fruto de su esfuerzo en el trabajo no es reconocido puede muchas veces repercutir en problemas de concentración en el área de trabajo.

Según el autor López (2002) cuando las exigencias laborales suelen ser intensas, y los cambios en las formas de trabajo requieren de un desempeño laboral más arduo para que los/as trabajadores/as lleguen a cumplir con la meta de producción deseada. Al no existir reconocimiento alguno al logro alcanzado se crea tensión, malestar disminuyendo el deseo de superación y el cumplimiento de un trabajo óptimo.

En relación a lo que sucede con el resto de sus compañeros/as, el 50% de los/as trabajadores/as manifestó sentirse más afectado que el resto de sus compañeros/as, mientras un 36% respondieron recibir la misma desvalorización igual que el resto de sus compañeros/as.

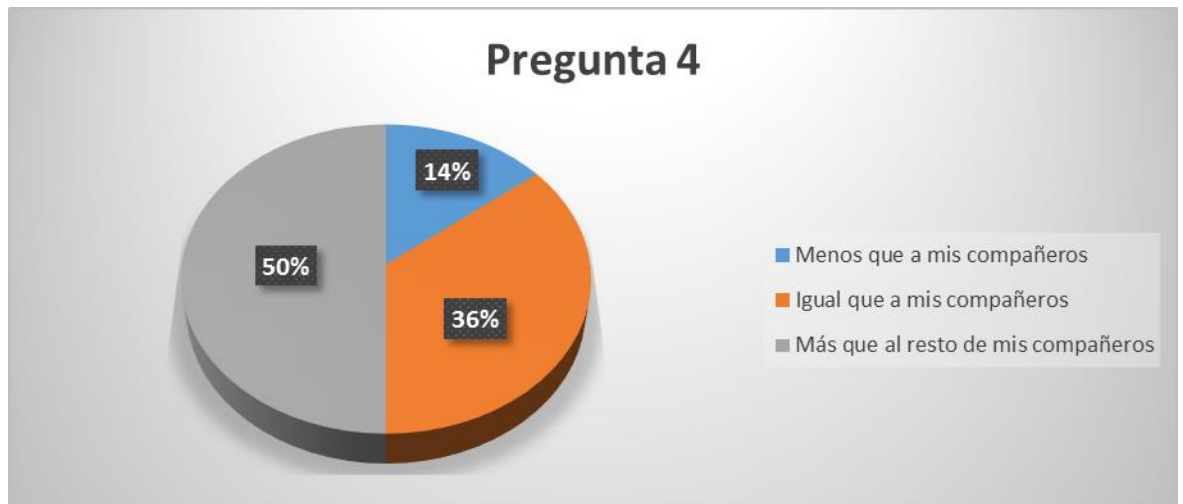
Tabla 34.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	5	1	0	6	14 %
Igual que a mis compañeros	10	5	0	15	36 %
Más que al resto de mis compañeros	11	9	1	21	50 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 31



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 5. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.

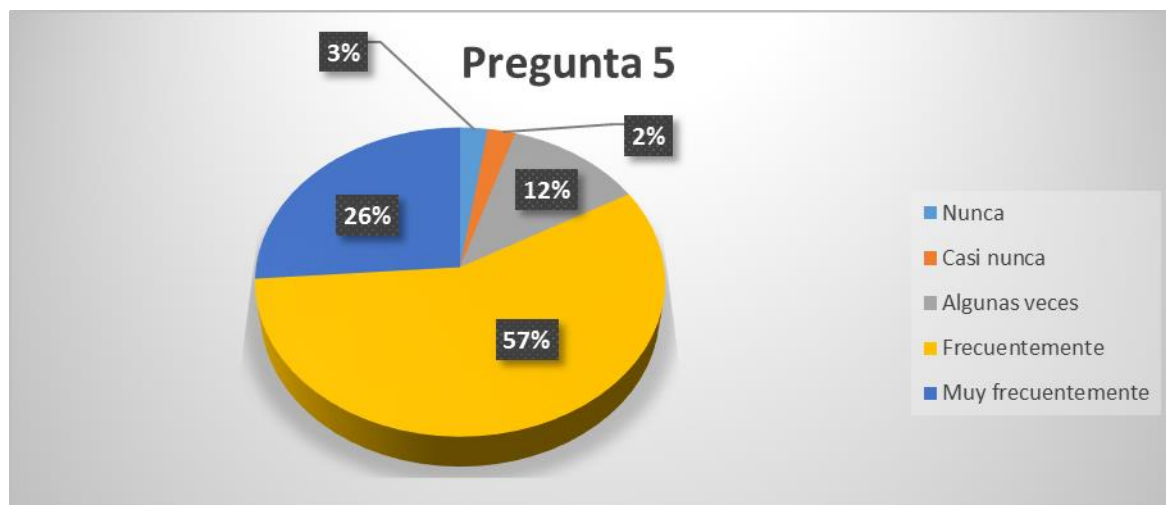
Tabla 27

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	1	0	0	1	3 %
Casi nunca	1	0	0	1	2 %
Algunas veces	2	3	0	5	12 %
Frecuentemente	15	8	1	24	57 %
Muy frecuentemente	7	4	0	11	26 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 24



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 57% un total de 24 personas, cuya totalidad está compuesta por 15 hombres, 8 mujeres y una persona identificada con otro sexo respondieron que son atacados/as y criticados/as verbalmente en los trabajos que realizan. El 26% respondió que muy frecuentemente recibe este tipo de

ataques, seguido de un 12% que manifiesta algunas veces ser maltratados/as verbalmente.

Mediante los resultados expuestos se puede visualizar la existencia del ataque verbal conocido como un indicador de situaciones de acoso laboral que desmotiva y afecta emocionalmente a la víctima causando estrés, depresión cuadros poco favorables para el área donde se desenvuelven los trabajadores. Ante las presiones y tratos recibidos todo esto da paso al hostigamiento y a la desorientación del trabajador.

En relación a lo que acontece con el resto de sus compañeros/as, un 45% manifiestan recibir ataques verbales más que el resto de sus compañeros. Mientras que, un 36% afirma que los ataques son igual que a todos sus compañeros/as.

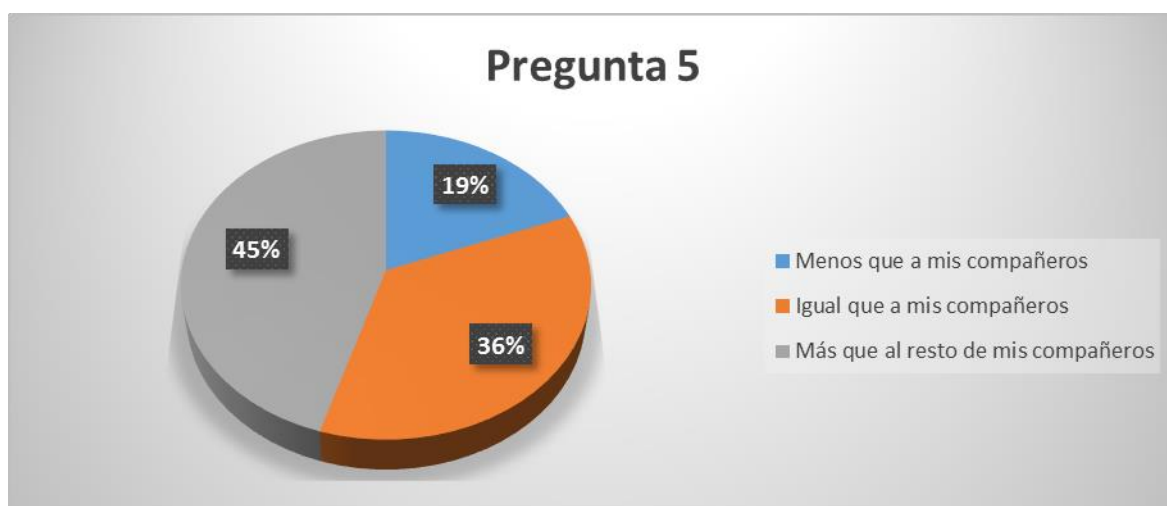
Tabla 35.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	5	3	0	8	19 %
Igual que a mis compañeros	8	7	0	15	36 %
Más que al resto de mis compañeros	13	5	1	19	45 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 32



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 6. Se me ha propuesto abandonar el puesto de trabajo o despedirlo.

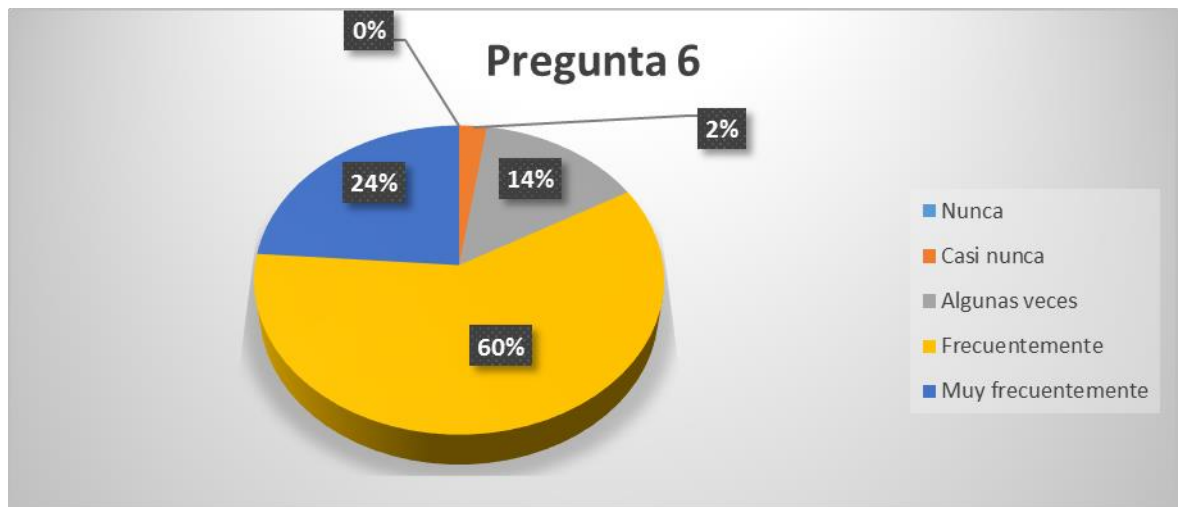
Tabla 28

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	1	0	0	1	2 %
Algunas veces	4	2	0	6	14 %
Frecuentemente	15	10	0	25	60 %
Muy frecuentemente	6	3	1	10	24 %
Total	26	15	1	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 25



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Un 60% de los encuestados/as afirmó haber tenido frecuentemente deseos de abandonar su lugar de trabajo y a su vez también se les ha propuesto renuncias y despidos. Seguido de un 24% que afirma muy frecuentemente tener propuestas de abandonar el trabajo.

De acuerdo con el autor Weiss (2010) el deseo de aceptar la propuesta de abandono del puesto de trabajo se debe a la presión laboral, al ya no ser capaz de tolerar y soportar los ataques, humillaciones y desvalorizaciones de las personas que realizan prácticas de acoso. Todo esto, debido a las difíciles condiciones de trabajo que conlleva trabajar en un ambiente que empobrece la calidad de vida de la víctima.

En los casos de trabajadores/as que llevan varios años en la empresa los/as lleva a reconsiderar el deseo de renuncia pues temen empezar de nuevo en otro trabajo.

En relación a lo que manifiestan el resto de sus compañeros/as un 64% respondió que se la ha hablado de despidos a igual que sus compañeros y a un 24% más que el resto de los trabajadores/as.

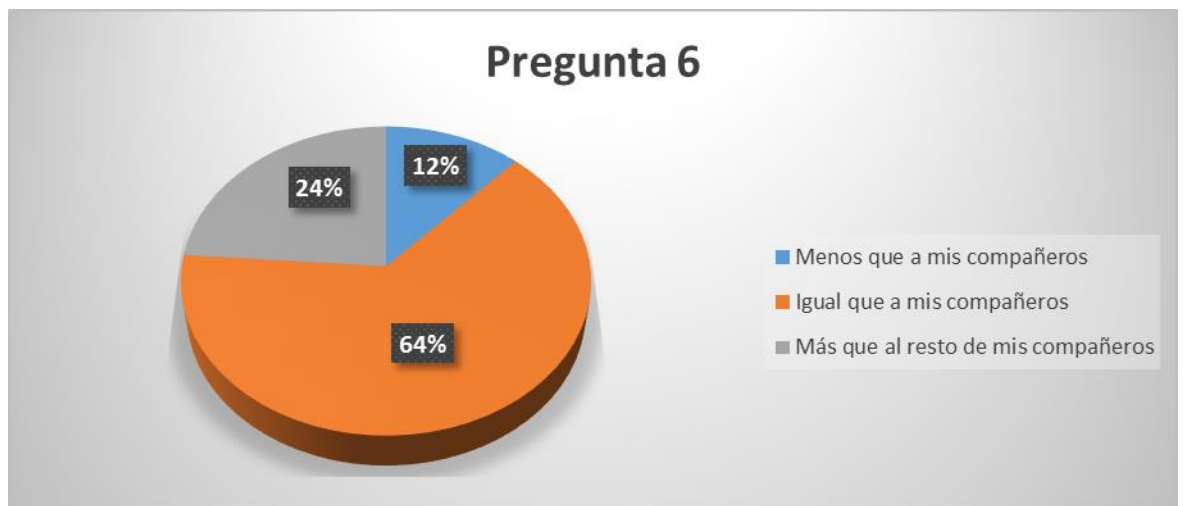
Tabla 36.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	5	0	0	5	12 %
Igual que a mis compañeros	14	13	0	27	64 %
Más que al resto de mis compañeros	7	2	1	10	24 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 33



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 7. Se me han presentado síntomas depresivos, problemas gastrointestinales e insomnio.

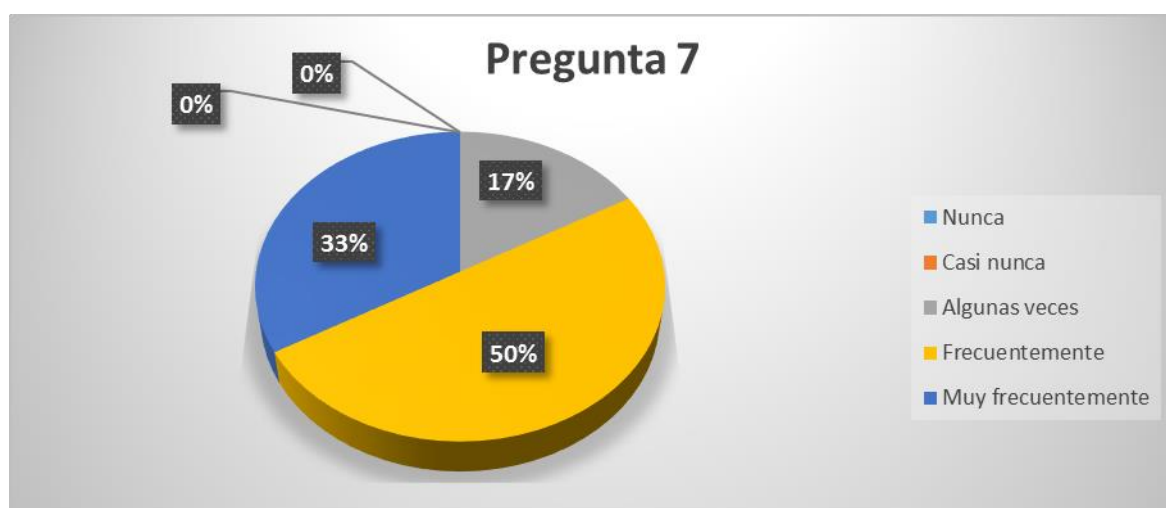
Tabla 29

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	6	1	0	7	17 %
Frecuentemente	12	9	0	21	50 %
Muy frecuentemente	8	5	1	14	33 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 26



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 50% de la población de esta área que están comprendidos entre 12 hombres y 9 mujeres formando un total de 21 personas respondieron que frecuentemente han presentado síntomas físicos y psíquicos. Seguidos de

un 33% que afirma presentar estos síntomas muy frecuentemente. Mientras que, un 17% manifiesta que algunas veces. Dichos síntomas han perjudicado su salud y bienestar en su trabajo produciendo gastos a nivel médico a raíz de la amenaza y consecuencias del acoso.

Según Hirigoyen (2001) estos síntomas son muy parecidos al estrés, la víctima suele llevar al interior cicatrices que la llevan a experimentar cuadros depresivos es ahí donde el acosador ha logrado su finalidad de aniquilar a su víctima, al tiempo que ésta ya no se siente capaz de realizar su trabajo.

En relación a lo que se manifiesta con el resto de sus compañeros/as el 52% opina haber presentado igual síntomas que sus compañeros/as y un 29% más que el resto.

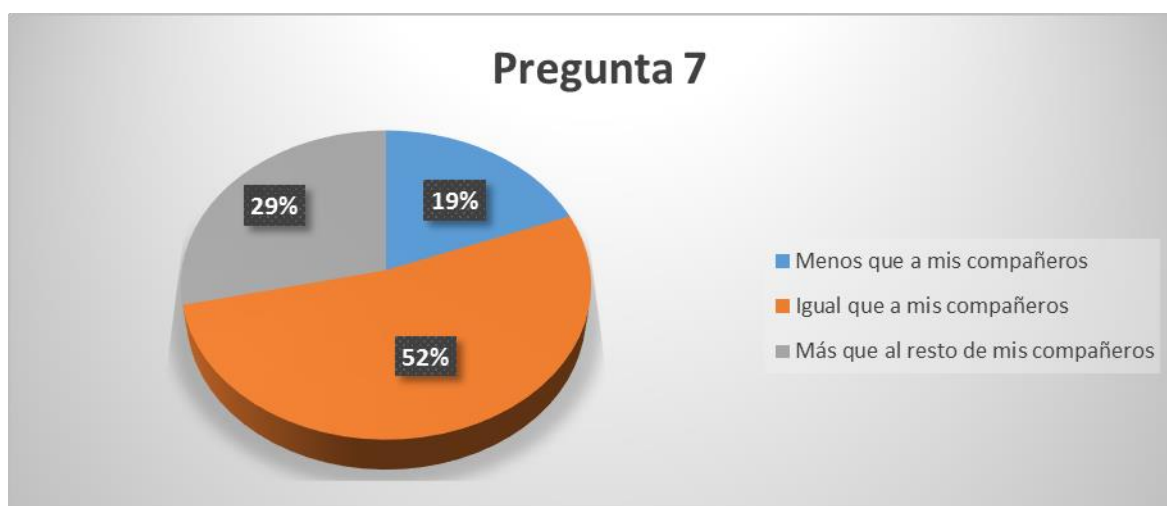
Tabla 37

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	7	1	0	8	19 %
Igual que a mis compañeros	13	9	0	22	52 %
Más que al resto de mis compañeros	6	5	1	12	29 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 34



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 8. Se me han presentados conductas agresivas, intento de suicidio en el trabajo.

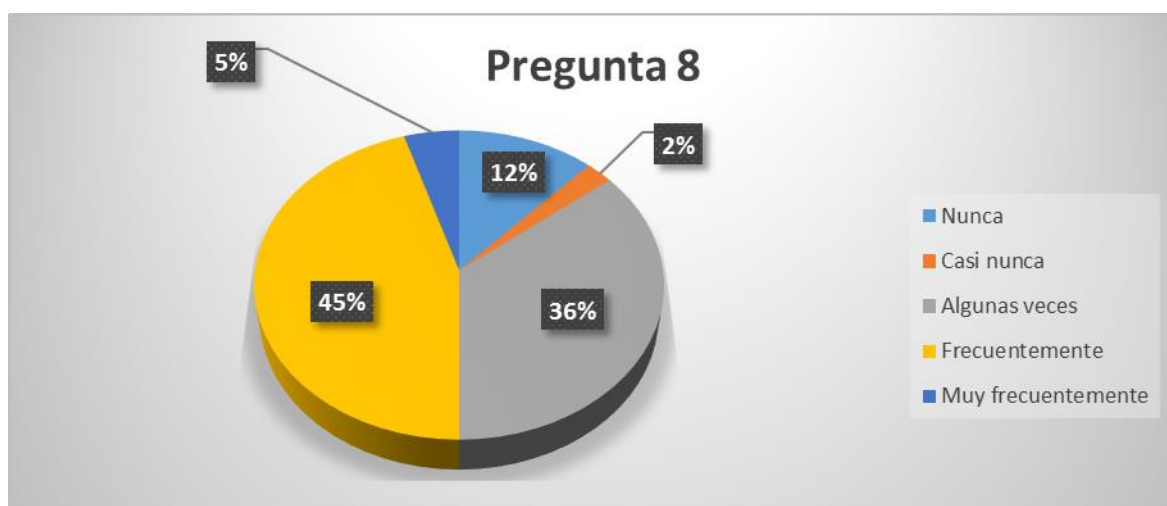
Tabla 30

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	3	2	0	5	12 %
Casi nunca	0	1	0	1	2 %
Algunas veces	9	6	0	15	36 %
Frecuentemente	12	6	1	19	45 %
Muy frecuentemente	2	0	0	2	5 %
Total	26	15	1	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 27



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Un 45% comprendidos entre 12 hombres, 6 mujeres y 1 otro trabajador manifestaron que frecuentemente presentan conductas agresivas, seguido de un 36% que manifiestan que algunas veces suelen tener este tipo de conductas.

De acuerdo con el autor Sáez (2000) las personas que consideran el suicidio como una opción son trabajadores/as con un cuadro de daños y sufrimiento profundos a lo largo de haber experimentado todas las fases del acoso.

Las víctimas consideran que la vida laboral se ve acabada, padecen de cambios bruscos de personalidad y carácter a causa de la agresión extrema recibida por su acosador.

En relación a sus compañeros/as el 40% manifestó las mismas conductas al igual que el resto de sus compañeros y un 24% más que el resto de sus compañeros/as.

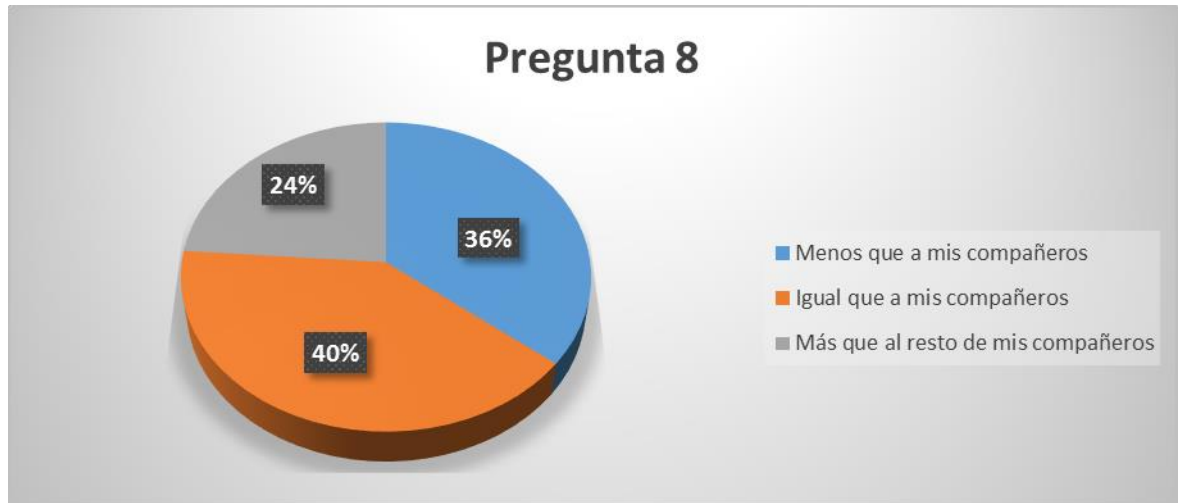
Tabla 38

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	10	5	0	15	36 %
Igual que a mis compañeros	11	6	0	17	40 %
Más que al resto de mis compañeros	5	4	1	10	24 %
Total	26	15	1	42	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 35



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Resultados de quien proviene el Acoso laboral en el área de planta.

Señale la/s persona/s que me produce/n las cosas arriba mencionadas

Tabla 39

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Mi/s superior/es	24	14	0	38	91 %
Subordinado/s	2	1	0	3	7 %
Compañero/s de trabajo	0	0	1	1	2 %
Otro	0	0	0	0	0 %
Total	26	15	1	42	100 %

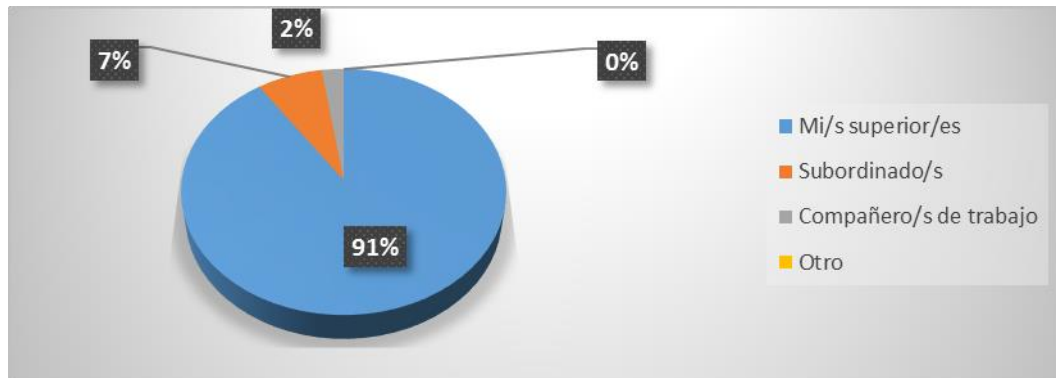
Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 91% del área trabajadora de la planta manifiesta que las prácticas de acoso laboral son dadas por sus supervisores y altos mandos jerárquicos ubicándolo según la tipología en un acoso laboral descendente.

Según el autor Leymann (1996) pionero en estos temas de mobbing este tipo de acoso es el más frecuente donde el superior amedrenta al/a trabajador/a con el único fin de hostigarlo/a, aislarlo/a e ir deteriorando su imagen en el trabajo, desequilibrándolo emocionalmente provocando que la víctima renuncie y así acabar con su existencia en la empresa consiguiendo el agresor con su objetivo principal.

Gráfico 36
Proveniencia del Acoso



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

4.3. Resultados de la Investigación del área de los técnicos

Estos resultados se originan a partir de la encuesta aplicada tomando como criterio la frecuencia de lo que le acontece en el trabajo a cada uno de los trabajadores encuestados y la relación de lo que manifiesta en correlación con sus compañeros

La muestra del área de los técnicos está comprendida entre 2 hombres que oscilan en los 26 a 40 años según la encuesta aplicada.

TÉCNICOS

Tabla 40

Rango de edades de la muestra		
	Hombres	Mujeres
De 18 a 25 años	0	0
De 26 a 40 años	2	0
De 41 a 65 años	0	0
Más de 65 años	0	0

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura. **Elaboración:** Viviana Valdez, 2017

Pregunta 1. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas

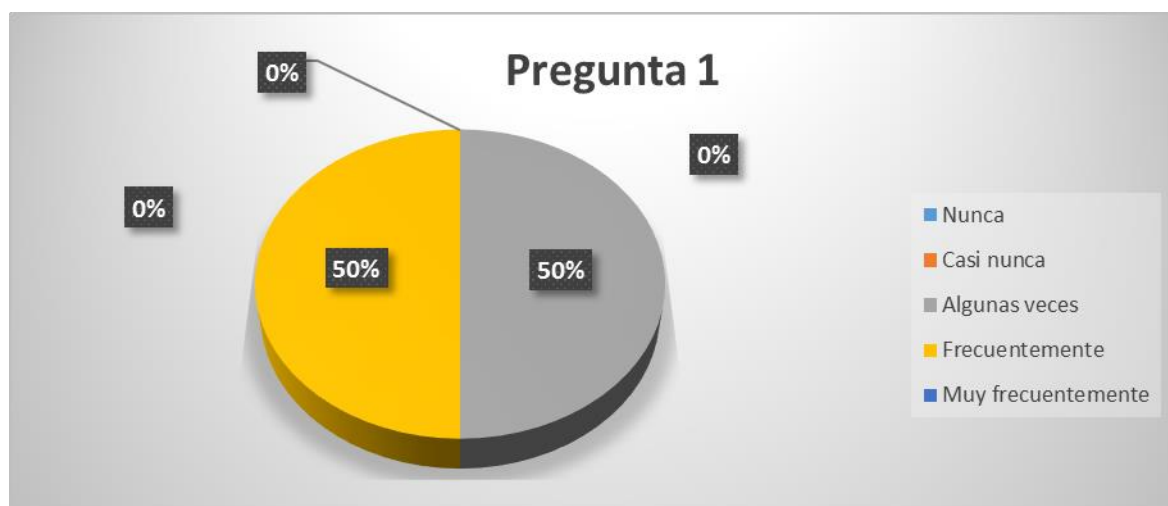
Tabla 41

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0	0 %
Casi nunca	0	0	0	0	0 %
Algunas veces	1	0	0	1	50 %
Frecuentemente	1	0	0	1	50 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	0	0	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 37



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

El 50 % de los técnicos que representa a un trabajador afirmó recibir burlas, calumnias y difamaciones frecuentemente y el otro 50% manifestó recibir algunas veces este tipo de trato hostil.

De acuerdo con la autora Hirigoyen (2001) el trabajador que realiza este tipo de maltrato, conocido como una práctica de acoso laboral busca como finalidad separar a la víctima hasta llegar al aislamiento total, afectando a todas sus áreas, laborales, sociales donde el acosador actúa sin compasión alguna con tal de cumplir su objetivo final que es la separación definitiva de la víctima en el entorno laboral sea este por renuncia voluntaria o provocarle un despido por parte de la empresa mediante las difamaciones dichas.

En relación a lo que ocurre con el resto de sus compañeros un 100% manifiesta recibir los mismos tratos de manera igual que al resto de sus compañeros.

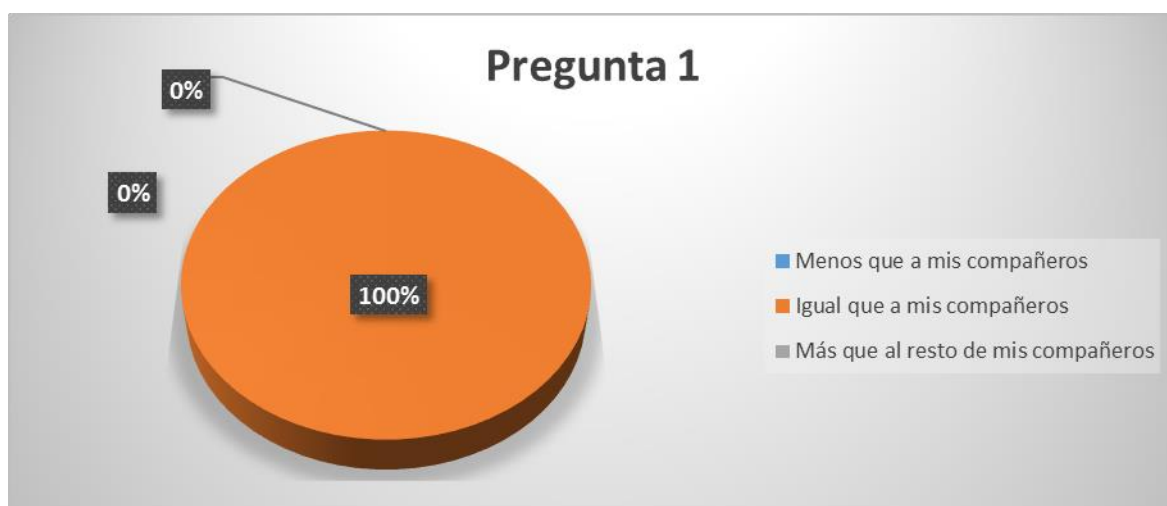
Tabla 42.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Igual que a mis compañeros	2	0	0	2	100 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	0	0	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 38.



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Pregunta 2. Existe alguna intervención por medio de la empresa en cuestión de resolución del conflicto, vías de diálogo.

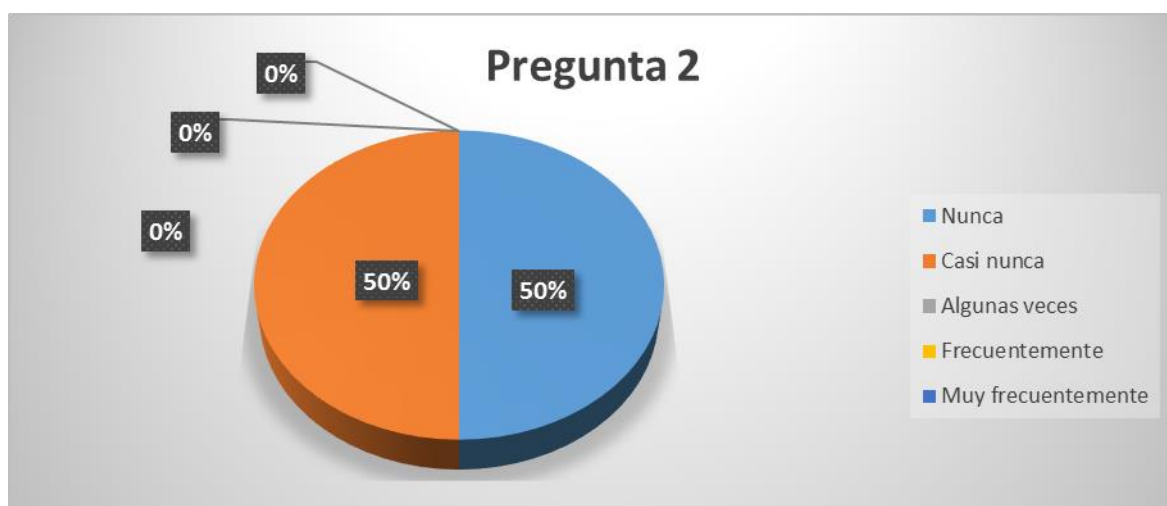
Tabla 43.

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Nunca	1	0	0	1	50 %
Casi nunca	1	0	0	1	50 %
Algunas veces	0	0	0	0	0 %
Frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Muy frecuentemente	0	0	0	0	0 %
Total	2	0	0	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 39



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Un 50% de los técnicos respondieron que casi nunca existe una intervención por medio de la empresa, mientras que otro 50% manifestó que nunca la empresa ha tomado las medidas necesarias de intervención.

Con los resultados expuestos se percibe que a nivel de la organización no existe el interés de crear vías de dialogo o soluciones ante el fenómeno del acoso laboral, sino más bien se opta por aludir la problemática empeorando el clima laboral de la empresa como consecuencia se incrementa las conductas abusivas en el área de trabajo.

En relación a lo que sucede con el resto de los trabajadores un 50% manifestó que las vías de dialogo se manejaban igual que al resto de los compañeros y otro 50 % afirmo menos que al resto de los trabajadores.

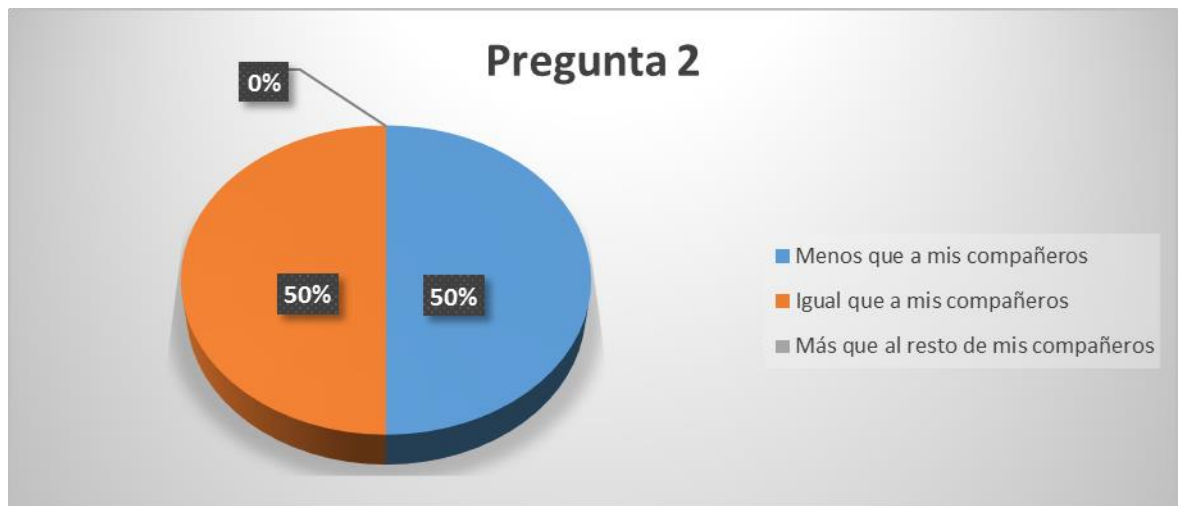
Tabla 44

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Menos que a mis compañeros	1	0	0	1	50 %
Igual que a mis compañeros	1	0	0	1	50 %
Más que al resto de mis compañeros	0	0	0	0	0 %
Total	2	0	0	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Gráfico 40



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

Resultados de quien proviene el acoso laboral en el área de los técnicos.

Señale la/s persona/s que me produce/n las cosas arriba mencionadas

Tabla 45

Criterio	Hombres	Mujeres	Otros	Total	Porcentaje
Mi/s superior/es	2	0	0	2	100 %
Subordinado/s	0	0	0	0	0 %
Compañero/s de trabajo	0	0	0	0	0 %
Otro	0	0	0	0	0 %
Total	2	0	0	2	100 %

Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

En cuanto a la proveniencia del acoso en el área técnica el 100% de las personas encuestadas respondieron que las prácticas de acoso vienen de sus supervisores, mandos medios de la organización, ejerciendo una incorrecta presión laboral al grupo de trabajadores que tienen al mando, este tipo de conductas es considerado acoso laboral descendente.

En este nivel jerárquico es que la empresa deposita la confianza y la capacidad de liderar a grupos de trabajo con la finalidad de sacar adelante una meta y objetivos de producción propuesta; sin embargo, se ven bloqueados por los sentimientos de marginación y rechazo experimentados por el área causando bajas de productividad y rendimiento laboral.

Gráfico 41



Fuente: Encuesta sobre acoso laboral a los trabajadores de una empresa de productos de Acuicultura.

Elaboración: Viviana Valdez, 2017.

4.4. Resultados de la Investigación Cualitativa

Estos resultados surgen como respuesta ante los propósitos de determinar de qué manera ha afectado el acoso laboral a los trabajadores de la empresa y conocer los factores desencadenantes de la violencia psicológica dada por el agresor hacia los trabajadores de empresa.

Análisis de los resultados de las Entrevistas

4.4.1. Diversas formas de afectación del acoso laboral

4.4.1.1. Afectación del Acoso: efectos físicos

Cuando se está en una situación de conflicto y de acoso surgen efectos físicos que este puede manifestar corporalmente. Se da una reacción poco favorable para nuestro organismo, en repercusión a lo que se está vivenciando en la empresa.

Nuestro organismo recibe las consecuencias físicas del acoso laboral que según plantea Piñuel y Zabala (2001) se trata de una serie de síntomas a nivel de trastornos musculares, dolores cervicales en algunas y en otras ocasiones trastornos respiratorios; sumado a esto, problemas a nivel

gastrointestinales dando como resultados lesiones que acarrear consecuencias graves a la salud del/a trabajador/a.

Las respuestas de los/as entrevistados/as confirmaron estas afectaciones físicas provocadas por prácticas de acoso laboral.

... sí.... La verdad es que me está ocasionando gastritis, es un ardor! que siento en mi estómago yo me he dado cuenta que es por el mismo coraje...

... cuando me molestan que estoy gorda... ya después de comer en el comedor a veces me da ganas de vomitar, me da llenura... me siento mal.

...a veces sí... me pasa que se me sube la presión ya he ido al dispensario médico por eso varias veces... me duele la cabeza me siento como que me estalla.

Por tanto, se puede visualizar la necesidad emergente de intervención ante este tipo de malestar que reciben los/as trabajadores/as en sus áreas de trabajo. Esta alarmante situación impacta a su estado físico, siendo la salud del/a trabajador/a un elemento fundamental para la realización de un óptimo trabajo a las tareas asignadas dentro de las organizaciones.

4.4.1.2. Afectación del acoso: efectos psíquicos

Los efectos psíquicos son considerados como los más desarrollados en todas las etapas del acoso. En los procesos de acoso se atenta al/a trabajador/a en la percepción de sí mismo/a, su estado ánimo, el cómo se proyecta hacia los demás, además que su calidad de vida se ve también afectada por las consecutivas presiones que reciben en su trabajo.

La información de las personas entrevistadas confirma esta afectación psíquica.

...Me deprimó cuando mi supervisor no me toma en cuenta, me siento mal cuando le digo me que molestan, y no escucha mi versión... Algunas personas del área me miran por los hombros, yo no les hago caso pienso que es envidia y me da muchas ganas de llorar cuando me dicen que aquí nadie te quiere ándate a otra área.

...hasta cuando voy al baño ando con temor ahí de topármela porque cuando yo estoy ahí, empieza hablar fuerte a decir sus indirectas....

Conociendo esta realidad es posible hallar vinculación con lo que se estipula en la teoría del Interaccionismo Simbólico. El Interaccionismo Simbólico nos muestra el lenguaje de símbolos donde no solo nos comunicamos verbalmente si no también mediante movimientos del cuerpo buscamos expresar emociones. Según los autores (Gómez, Burgos, y Martín 2003) las consecuencias psíquicas del acoso abarcan trastornos depresivos, síntomas de ansiedad y temores creados por la forma en la cual los/as trabajadores/as son tratados. Todo ello conlleva a manifestar alteraciones en la vida del/a trabajador/a.

4.4.1.3. Afectación del acoso: efectos laborales

El trabajo es considerado como una fuente de satisfacción donde el ser humano se siente útil, capaz de mostrar sus conocimientos a nivel intelectual además de sus habilidades físicas adquiridas. Por el trabajo se recibe a cambio un reconocimiento económico basado en la fuerza de sus logros y empeño; sin embargo, son estos lugares de trabajo los escenarios que hoy en día se ven afectados, plagados de actos de violencia que disminuyen el desenvolvimiento laboral de la persona que recibe este tipo de ataques.

...Me siento mal porque me gusta trabajar y que me estén molestando no me gusta eso, que se me ríen, que se me burlen me hace sentir que no valiera no sirviera, me da coraje.

...Si me han dado ganas de renuncia algunas veces y digo... “ya hasta aquí no más” “ya mañana ya no voy” ya me tiene harta! En la manera en que se comporta “yo no le he hecho nada” yo no sé cuál es el coraje de ella conmigo.

.... He bajado mi rendimiento si... antes no bajaba del 3er puesto ahora estoy en el 7... usted sabe yo gano por avance “he bajado bastantísimo” yo lo admito si... pero si me afecta como es esta supervisora conmigo.

Este tipo de agresiones relatadas por las entrevistadas según Piñuel y Zabala (2001) se conoce como sentimientos de desvalorización. El sentimiento de desvalorización los/as impulsa a tener el deseo de renunciar a su fuente de trabajo, en otras ocasiones afectando el progreso en el trabajo la falta de concentración, además que disminuye el interés de trabajar llevándolos a renunciar o en su efecto ser despedidos por la baja producción.

4.4.1.4. Afectación del acoso: efectos sociales

Desde el ámbito social las personas víctimas del acoso buscan evitar algún contacto con el acosador evadiendo su presencia y tomando rutas alternas dentro del trabajo a fin de evitar cualquier acto abusivo, al no existir en algunos casos la intervención de alguna autoridad en la empresa.

Los/as trabajadores/as que son acosados/as desarrollan vínculos sociales con otras personas en el área que persiguen sus mismos ideales y coinciden con maneras de pensar.

...al ver que no me hace caso mi supervisor de lo que está pasando, a veces ya ni le digo nada cuando me molestan y prefiero evitar...busco cambiarme de línea para no toparme con estas personas que se me ríen; como que si fuera un payaso...

...yo tengo mi grupo de amigas con las que si me llevo, me reúno con gente positiva, yo soy muy sociable, no me gusta juntarme con gente que le guste burlarse de los demás y andar haciendo maldades.

Una de las consecuencias sociales es que a medida que el acoso avance las víctimas tenderán a aislarse socialmente, tener sensaciones de fracaso y experimentar una vida laboral confusa e incómoda, en donde se ven presionados en tomar decisiones, hasta tal punto de querer separarse de la empresa y buscar otra fuente de trabajo (Gómez, Burgos y Martin, 2003).

4.4.1.5. Afectación del acoso: efectos familiares

Algunas de las personas entrevistadas no muestran efectos familiares aun tan marcados, señalan que han buscado la manera de canalizar mejor sus relaciones familiares como conversar de lo que sucede en el trabajo con sus familias, grupos de pares, y practicar frecuentemente la escucha activa ayuda de gran manera a la víctima tratando así de desarrollar una vida saludable.

...A veces converso con mis vecinas de las cosas que me pasan en el trabajo los fines de semana que salimos a la cancha, me dicen que no les pare bola...que no les dirija la palabra... que ignore.

...Si... tengo pareja y nos llevamos bien... si... también le cuento lo que pasa en el trabajo, a veces me aconseja que me busque otro trabajo.

... yo llego a mi casa se lo cuento a mi mama, hablo con mi hermanos nos sentamos ahí a conversar... yo les tengo confianza...o, a veces cuando no quiero hablar yo llego me cambio me baño y me acuesto a dormir.

En otras ocasiones las víctimas tienden a aislarse buscar un momento consigo mismo/a que les ayude a calmar los malestares negativos del fenómeno de acoso, por otro lado persiguen establecer relaciones afectivas positivas en el trabajo lejos de personas conflictivas para lograr una mayor integración.

4.4.2. Dinámicas organizacionales

4.4.2.1. Percepción del ambiente laboral

Al estudiar el proceso de la dinámicas que existen dentro de la organización desde el relato de los/as trabajadores/as entrevistados/as se evidencia un mal manejo del ejercicio de poder y un grado de autoritarismo. Estas condiciones servirán como detonante de un ambiente laboral insatisfactorio.

A partir de los resultados cualitativos se puede evidenciar prácticas de acoso laboral de diferentes tipologías como acosos laborales horizontales, que son

llevados a cabo por trabajadores/as del mismo cargo y nivel jerárquico. Por otro lado, también preexiste acoso a nivel descendente dado de un nivel de autoridad mayor hacia un trabajador/a de un rango inferior.

...sí está el sr. que le comento el ambiente se vuelve fatal, muy pesado empieza con sus bromas de muy mal gusto, a burlársele a la gente...

...um...ahí... más o menos... capaz que si tuviéramos otra supervisora la cosa fuera diferente sobre todo conmigo porque veo que es conmigo que mi tiene "pica" habla mal de mí... que manera de ser chismosa.... Invento cada cosa para hacer daño!

...más o menos...osea... no son todos los compañeros que molestan, solo un grupo... por ellos hacen el ambiente pesado.

Cuando la organización da cabida a este tipo de prácticas de acoso posee una repercusión en el estado general del/as trabajador/a experimentando episodios hostiles con cargas de sentimientos de frustración perjudiciales para el/a trabajador/a.

El afrontamiento de la organización frente a este fenómeno amerita tomar la mayor de las medidas correctivas posibles en un tiempo no tan prolongado para así evitar un menor impacto de secuelas en la vida de las víctimas.

Conductas y hechos de violencia

Una de las formas de violencia descritas por las personas entrevistadas, son los hechos de violencia a nivel verbal que han sufrido a lo largo de todos estos años dentro de la empresa por parte de sus compañeros/as de trabajo y en algunas ocasiones por sus supervisores/as.

Otro acto de violencia se da cuando el acosador levanta falsos argumentos y acusaciones al/a trabajador/a con el único fin de hostigarlo/a y verlo/a en un estado deprimente mediante acosos, burlas e humillaciones con su apariencia física, su proveniencia y niveles de educación.

Estos hechos llevan a pensar que el entorno en el cual están trabajando advierte cambios emergentes para asegurar el bienestar del trabajador.

...Mendoza es una vaga!...se hace la enferma para no trabajar (llanto), en ese momento quería pegarle pero me contuve... a las que yo considero mis amigas me decían no... no lo hagas después te van a sacar del trabajo.

... Una Sra. se iba de vacaciones me puso una trampa, ella es bien mala...se estaba realizando la limpieza del área ya para irnos a la casa, y decía que se la había perdido el reloj...gritaba! Quien ha visto mi reloj! todos son unos ladrones!... cuando después al rato.... Un compañero de otra área la había visto que ella mismo lo había botado al piso su reloj... nadie se lo había cojido, si no que ella por hacer maldades y buscar problema hizo eso.... culpar a otros...

... el pasaba con su coche de hielo y se quedó parado ahí y me empezó a decir cosas horribles! que era una gorda ignorante... una analfabeta que no sabía leer, que era del campo...

...mi supervisora se me burla de mi pelo... una vez me lo pinte de rosado la puntitas porque me gustaba y ella decía ve... ahí va el "caballo pony" y se moría de la risa....

Según la teoría de Leymann (1996) plantea estos hechos como "el lugar del trabajo es el último reducto de los "campos de batalla" donde la gente puede "aniquilarse" mutuamente sin correr riesgo de penalización". Estos actos cargados de maltrato verbal y un constante hostigamiento repercuten de manera directa al desempeño laboral del/a trabajador/a quien no alcanza la concentración necesaria en sus tareas cotidianas.

La proveniencia del acoso y hechos de violencia dentro de esta organización se evidencia a diferentes niveles y tipos de acoso según las características se dan de manera descendente y horizontal. De acuerdo con la teoría de los grados de acoso laboral se podría considerar que, la organización se encuentra en segundo grado, tomando como referencia las respuestas de las entrevistadas, sin la debida intervención de la empresa el fenómeno continuara tomando fuerza y la situación tendera a empeorar.

Experiencias de acoso laboral

La mayoría de las personas entrevistadas afirmaron no haber experimentado acosos en sus trabajos anteriores, sintiéndose desconcertadas en la actualidad ante las situaciones que les toca vivir. Una de estas situaciones se genera cuando el grado de autoritarismo de los/as supervisores/as que sobrepasa la línea de respeto hacia el/a trabajador/a.

La empresa al no ser consciente del riesgo que causa a la víctima se desencadena una serie de factores negativos que desorienta al/a trabajador/a acompañado de síntomas de impotencia y frustración al no sentir el respaldo de la empresa.

no.... Antes yo trabaja en casa y la Sra. era bien linda gente, esta es mi primera vez que me dicen tantas cosas feas yo no pensaba que en las empresas había gente así.

claro... nunca me han hecho esto, primera vez en mi vida... antes también he trabajado en empresas grandes que reportaba a seis jefes... yo era asistente; bien querida por ellos...

...yo trabaje en un upc unos 4 meses hice amistades salíamos a pasear y nunca me paso nada de esto, nadie se me burlaba todo estaba bien.

Creencias y concepciones sobre violencia

Las personas entrevistadas manifestaron las definiciones propias acerca de lo que conciben como violencia; al mismo tiempo que expresaron cuánto les afecta el maltrato verbal, donde hacen una comparación con el maltrato físico, y afirman que el maltrato verbal les resulta aún más doloroso que el físico.

La violencia que ejerce el acosador hacia la víctima busca perturbar sin compasión al/a trabajador/a haciendo caer en provocaciones que le impida defenderse, analizando sus debilidades para poder atacar hasta lograr su objetivo.

Al practicar estas conductas de acoso dentro de la empresa nace la importancia crear un óptimo ambiente laboral para la erradicación de violencia y acoso, y así disminuir el índice de organizaciones consideradas como tóxicas para la integridad de los/as trabajadores/as.

...No me gusta la violencia, no me gustan las peleas ni las discusiones... la violencia es algo negativo, es todo lo malo...

...para mí la violencia es cuando también me miran con una mirada de maldad... una mirada penetrante, la violencia es malicia.

La violencia no es solo física cuando nos agreden si no también cuando nos insultan porque una palabra hiera más... que un golpe y uno se siente mal le afecta bastante que te griten... que te insulten...

...Violencia así para mí es siempre querer agredir a otra persona, buscar hacer daño.... Hablar mal de la persona es mejor alejarse de ellos...

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La investigación sobre “El acoso laboral como factor de riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida de los/as trabajadores/as de una empresa de productos de acuicultura” buscaba perseguir como propósitos identificar prácticas de acoso laboral, conocer el grado de afectación de este fenómeno en la vida laboral, la presencia de violencia verbal y hechos de violencia que se han suscitado a lo largo de sus años de trabajo. Debido a que todas estas situaciones de violencia vivida han influido en frenar el desarrollo laboral de trabajadores/as y comprometido la calidad de vida de las víctimas.

Se llevó a cabo un estudio mediante variables e indicadores y la implementación de instrumentos que permitiese recabar datos precisos conociendo la realidad laboral de los/as trabajadores/as acosados/as. Se puede concluir que existe dentro de la organización acoso laboral, de acuerdo a la teoría expuesta por los autores pioneros en esta temática y a los resultados hallados en esta investigación.

Las manifestaciones de acoso laboral descritas por los/as trabajadores/as, conduce a analizar que en el mundo laboral no solo el tema de la productividad y volumen de ventas en el mercado es importante si no también velar el bienestar de los/as trabajadores/as, concebida esta como el talento humano, que se ve altamente vulnerado por la situaciones de abusos de poder y de violencia vividas en el trabajo.

A partir de la realización de este estudio nace la importancia de incrementar herramientas en contra de los abusos laborales que quebrantan el estado salud físico, psíquico, social y laboral que se da en los/as trabajadores/as como resultado la violación de sus derechos.

Conociendo las estadísticas sobre el acoso laboral anteriormente expuestas en esta investigación tanto a nivel internacional como local resulta necesario

recalcar la existencia de un alto índice de acoso del que las organizaciones laborales no son consiente en su totalidad de esta problemática.

Las víctimas que han sido vulnerables por medio del acoso laboral experimentan secuelas difíciles de borrar. Concibiendo a los/as trabajadores/as como un seres humanos que buscan ser socorridos/as de este ciclo de opresión es posible observar cómo las afectaciones multidimensionales son causadas por este fenómeno a nivel personal, familiar y social.

Por lo tanto, se establece que el acoso laboral representa un riesgo psicosocial por lo que cultivar y priorizar un ambiente laboral sano e intervenir en cualquier conducta de acoso observada será de gran aporte para la erradicación y disminución del mismo.

5.2. Recomendaciones

El Acoso laboral es un fenómeno que desarrolla un sinnúmero de malestares en el entorno y en el comportamiento del/a trabajador/a. Esta problemática nos advierte una serie de efectos negativos, por lo que mientras más perdure su frecuencia e intensidad mayor será el daño en la vida del trabajador.

Conociendo el elevado precio humano y social que padecen las víctimas de acoso laboral, hace posible plantear la necesidad de una cobertura de protección al/a trabajador/a, y a su vez promover una historia laboral sin la existencia de daños en el potencial de las personas; dado que, vista desde un enfoque sistémico, las consecuencias repercutirán a toda la sociedad.

En un mundo laboral tan competitivo, contar con un equipo humano de trabajo saludable debería ser imprescindible ya que también aporta al crecimiento del capital. Los diversos acosos que reciben los/as trabajadores/as por mantener su puesto de trabajo demuestran la existencia relaciones laborales estancadas, el empobrecimiento de una buena comunicación y ambientes laborales canalizadores de conflictos.

La presencia del acoso laboral traerá pérdidas tanto a la empresa como al trabajador/a por lo tanto la creación de estrategias e implementación de nuevos retos de intervención por parte de la organización será un buen comienzo para afianzar vínculos laborales libres de violencia hacia un desarrollo justo y equitativo.

Resulta necesario reflexionar acerca del fomento de relaciones basadas en valores de respeto y solidaridad, promover la importancia del trabajo en equipo y despertar el interés de los/as unos/as hacia los/as otros/as. Estas reflexiones traerán sin duda cambios positivos a las organizaciones y dificultades al acosador al encontrarse con un grupo de trabajadores/as solidificados y actuando como red de apoyo, al mismo tiempo que las víctimas se encontraran más fortalecidas integralmente.

En vista del impacto de este fenómeno social se recomienda a la institución crear escenarios de trabajo donde resulte difícil el nacimiento y crecimiento

del acoso, ya que la erradicación del individualismo romperá brechas entre los trabajadores/as de la empresa creando unión entre ellos/as a fin de apoyarse mutuamente en situaciones de riesgos.

También es preciso establecer vías de comunicación, priorizar la resolución de conflictos, tomar medidas de intervención frente al autoritarismo, conductas de violencia, sancionar cualquier práctica o acto abusivo observado dentro de la institución ayudara a disminuir el acoso.

Otra recomendación constituye instituir políticas internas en los reglamentos de la organización que protejan a los/as trabajadores/as de estos tipos de abuso y por otro lado capacitar al personal de la empresa sobre la prevención del acoso y en caso de estar siendo acosado actuar ante el problema. Resulta necesaria la creación de un reporte de anomalías a través de buzones colocados estratégicamente en puntos específicos en la empresa nos permitirá investigar las áreas de trabajo que se suscitan acosos.

La excesiva carga laboral, las largas horas de trabajo también podrían relacionarse con el acoso laboral por lo que se recomienda fomentar buenas prácticas laborales que contribuirán a desarrollar un clima laboral íntegro y disminuirá la incidencia de violencia.

Desde el accionar del Trabajo Social se recomienda mantenerse alerta y practicar la escucha activa frente a cualquier sospecha de la existencia de mobbing, por lo cual resulta imprescindible realizar un diagnóstico de la cultura general para identificar factores relacionados a este tipo de casos.

Es tarea de los y las profesionales de Trabajo Social el promover propuestas y planes de intervención que aporten a nuevas formas de organización para la transformación de la realidad en las empresas. Al mismo tiempo que es necesario conocer el grado de afectación y trabajar en conjunto con otras disciplinas que contribuyan al/a trabajador/a a salir del círculo del acoso.

Así mismo, se recomienda concientizar a los/as supervisores/as y a la línea de alta jerarquía de la empresa sobre velar por la salud integral de los/as

trabajadores/a, así como también que informen a las gerencias la presencia de acoso en las áreas de trabajo.

Por otro lado, resulta preciso impartir capacitaciones a la empresa sobre el código de conducta y dotar a los/as trabajadores/a que ha sido víctima del acoso de las herramientas necesarias para el empoderamiento de sus derechos.

Como Trabajadores/as Sociales resulta un deber intervenir directamente en este tipo de fenómenos mediante la aportación en los diagnósticos y el levantamiento de indicadores del acoso y la realización de informes sociales con respecto a este fenómeno que perjudica a la vida general de los y las trabajadores/as, para llevar proceso de intervención a favor de quienes conforman la empresa para la construcción de una vida laboral saludable.

Bibliografía

- Ashby, W. (1984). *Sistemas y sus medidas de Informacion* . Madrid: Alianza.
- Blumer, H. (1968). *Interaccionismo Simbolico perspectiva y Metodo* .
- Ferrari, L. (2012). Aproximacion a la violencia Laboral en el Contexto Argentino: Reseña de la Dimension Cuantitativa.
- Fidalgo, M. (diciembre de 2015). Trabajo Saludable: Gestionemos el Estres . (L. Mateo, Entrevistador)
- Fidalgo, M., Gallego, & Ferrer, R. (2010). *Acoso Psicologico en el trabajo: definicion Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid.
- Giner, C. (2011). *Aproximacion Conceptual y Juridica al Termino Acoso Laboral*. España .
- Gonzalez, J., & Revuelta. (2002). *El Maltrato Psicologico: Como defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.
- Hirigoyen, M. (2001). *"El Acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo Falso"*. Buenos Aires: Paidos.
- Hirigoyen, M. (2006). *"El Acoso Moral en el Trabajo"*. Buenos Aires : Paidos.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El Acoso Moral en el trabajo* . Barcelona : Paidos.
- Hirigoyen, M. F. (2013). *Acoso Moral Laboral " Una Amenaza silenciosa en la sociedad actual"*. Montevideo : Psicolibros.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing La persecution au travail*. Paris .
- Leymann, H. (1996). *Mobbing: la persecution au travail*. Paris: Seuil.
- Leymann, H. (1996). The Content and development of mobbing at Work.
- Lopez, M., & Vasquez, P. (2003). *Como prevenir, identificar y Solucionar el Acoso Psicologico en el Trabajo* . Madrid: Piramide.
- Lorenz, K. (1973). *Sobre la Agresion: el pretendido Mal* . Madrid : Siglo XXI.
- Martinez, E., & Ramirez, J. (2013). El Acoso Laboral en Colombia: Conceptualizacion, Caracterizacion y Regulacion .
- Max Neef, M. (1993). *Desarrollo a Escala Humana Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones* . New York, EEUU : Nordan.
- Mead, G. (1968). *Espiritu Persona y Sociedad* . Barcelona: Paidos.
- Moreno, M., Aranda, C., & Olivares, D. (2011). Analisis Factorial confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso Psicologico en el trabajador .
- Nussbaum, M., & Amartya, &. (1993). *La Calidad de Vida* . Mexico.
- Orzanco, P. (2004). Hostigamiento laboral mobbing y sus consecuencias para la Salud . *Series Medicina de Familia y Maltrato*.

- Pares, M. (2007). *Cuando el Trabajo nos Castiga .Debates sobre el Mobbing en Mexico*. Barcelona : Eon.
- Perez, X. (2006). *Mobbing: Acoso u Hostigamineto Laboral* . Heredia: Inedito .
- Piñuel, & Zavala. (2001). *Mobbing: Como Sobrevivir al Acoso Psicologico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Rizo, M. (2004). El Interaccionismo Simbolico hacia un nuevo concepto de comunicacion . *portal de la comunicacion* .
- Romero, J. (2006). Mobbing Laboral: Acoso Moral,Psicologico . *revista de ciencia Juridicas No 111*, 140 .
- Rosnay, J. (1977). *El Macroscopio*. Madrid: AC.
- Surroca, C. (1998). *La Sistemica Una realidad paradigmaticamente Multidisciplinar*. chile .
- trabajo, A. E. (2011). *Violencia y Acoso Laboral : Una Panoramica Europea*. España.
- Villalobos, F. (2004). Vigilancia Epidemiologica de los Factores psicosociales. *Ciencia & trabajo* .
- Villegas, J. (2005). Teoria Penal del Acoso Moral: Mobbing, bullying, blockbusting. *Boletin del Ministerio de Justicia* .
- Violeta, A. S. (2008). Interaccionismo Simbolico . *Clacso* .
- Von, B. (1976). *Teoria General de los Sistemas* . Mexico: Fondo de cultura economica .

Anexos

Encuesta

Encuesta sobre el Acoso Laboral a los trabajadores de una Empresa de Productos de Acuicultura

Presentación y Objetivo

La información obtenida en esta encuesta persigue como objetivo identificar las prácticas de acoso laboral, descubrir quienes participan en este fenómeno del Acoso dentro del trabajo, utilizando el inventario (IVAPT-PANDO) de violencia y acoso en el trabajo creado por Manuel Pando Moreno y Asociados. Se pide que conteste en las dos columnas el número que desee indicar como respuesta, la columna (A) nos muestra la frecuencia de lo que acontece en el trabajo y la columna (B) la frecuencia en relación a lo que usted manifiesta, en correlación al resto de sus compañeros, esperando que la encuesta sea de su agrado.

Encuestador/ra:

Fecha: _____

Datos de Identificación:

Edad ____ Genero M F otros

Respuestas: Columna (A)

0. Nunca
1. Casi Nunca
2. Algunas veces
3. Frecuentemente
4. Muy Frecuentemente

Columna (B)

1. Menos que a mis Compañeros
2. Igual que a mis Compañeros
3. Más que al resto de mis compañeros

Preguntas	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han Tratado de Humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, Calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en las tomas de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores.		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores de forma desmedida.		
12. Se me obstaculiza las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		

16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera).		
18. Me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		
23. Existe alguna intervención por medio de la empresa en cuestión de resolución del conflicto, vías de dialogo.		
24. Se me ha agredido físicamente en el trabajo.		
25. Se me ha propuesto abandonar el puesto de trabajo o despedirlo.		
26. se me otorgan cambios repetitivos de puesto de trabajo.		
27. Se me ha presentado síntomas depresivos, problemas gastrointestinales e insomnio.		
28. Se me ha presentado conductas agresivas, intento de suicidio en el trabajo.		

Complemente lo siguiente: Señale con una cruz en el margen sobre las líneas **las (s) personas (s) que me produce (n) las cosas arribas mencionadas es (son):**

Mi(s) Superior (es) _____

Subordinado (s) _____

Compañero(s) de trabajo _____

Otros (especificar) _____

Gracias por tu valioso tiempo, esta información es confidencial y es uso estrictamente educativo no será reproducida ni usada para ningún fin ilícito, tus respuestas fueron importantes.

Gracias por tu Disposición! Buen Día!

Guía de Entrevista

Objetivo II Y III

Objetivos: Determinar de qué manera ha afectado el acoso Laboral a los/as trabajadores/as de la empresa.

Identificar los efectos en la vida del trabajador en el ámbito social familiar.

1. Cuáles son los efectos físicos que ha presentado a causa del acoso laboral?
Ej: dolor en el pecho, cabeza, respiratorio.
2. Cuales son el efectos psíquicos que ha experimentado a causa del acoso laboral?
Ej: disminución de la memoria, ansiedad, depresión, sentimientos de culpabilidad, inseguridad, miedo.
3. Cuáles son los efectos laborales que ha sufrido en su trabajo a causa del acoso laboral?
Ej: estrés, disminución de rendimiento laboral, deseos de renuncia, sentimientos de desvalorización.
4. De qué manera los efectos sociales ha afectado su vida laboral?
Ej: aislamiento, resignación, disminución del contacto social, críticas.
5. Como piensa usted que ha afectado el acoso laboral a nivel familiar?
Ej: relación familiar, pareja, grupo de pares.
6. ¿Cómo es el Ambiente Laboral en su lugar de trabajo? Ej: relación entre compañeros, jefes, supervisores, formas de comunicación.
7. ¿Porque cree usted que se da la violencia psicológica en el trabajo?
/conflictos de mayor frecuencia.
8. A experimentado experiencias de acoso en trabajos anteriores?
9. ¿Cuál ha sido el comportamiento violento o hecho de violencia que usted ha recibido en el trabajo?
10. ¿Qué entiende usted por Violencia?

¡Gracias!

Entrevista 1

Datos de Identificación

Nombre de la Entrevistada: Maria Mendoza Benavides

Sexo: femenino **Edad:** 36

Área a la que pertenece: Escamas

Años de trabajo en la empresa: 6 años

Lugar de la entrevista: sala de sesiones de la empresa

Fecha: 30/01/2017

Hora de inicio: 14:00

Hora de finalización: 14:25

Viviana Valdez

Valdez: Cuales son los efectos físicos que ha presentado a causa del acoso laboral?

Mendoza: la verdad que físicamente no siento nada, solo me da coraje... ira....

Valdez: Cuales son los efectos psíquicos que ha experimentado a causa del acoso laboral?

Mendoza: Me deprimó cuando mi supervisor no me toma en cuenta, me siento mal cuando le digo que me molestan, y no escucha mi versión si no que tiene preferencias, no hace nada cuando me dicen cosas feas yo digo las cosas como suceden y no me cree; eso me llena de coraje, me da a entender que mis compañeros pueden hacer lo que les da la gana conmigo, sin importarle lo que me hagan y digan.

Algunas personas del área me miran por los hombros, yo no les hago caso pienso que es envidia y me da muchas ganas de llorar cuando me dicen que aquí nadie te quiere ándate a otra área.

Valdez: Cuales son los efectos laborales que ha sufrido en su trabajo a causa del acoso laboral?

Mendoza: Me siento mal porque me gusta trabajar y que me estén molestando no me gusta eso, que se me rían, que se me burlen me hace sentir que no valiera no sirviera, me da coraje.

Me estresa y me da ganas de renunciar cuando mi supervisor también me grita me dice que me regrese a mi área de origen, que soy una problemática y no es así, eso me afecta cuando estoy trabajando.

No me presta atención... él no está para mí, cuando sucede un problema el solo me llama la atención a mí y no al resto y eso no debería ser asi...

Valdez: De qué manera le ha afectado socialmente el acoso laboral en su trabajo?

Mendoza: al ver que no me hace caso mi supervisor de lo que está pasando, a veces ya ni le digo nada cuando me molestan y prefiero evitar...busco cambiarme de línea para no toparme con estas personas que se me ríen; como que si fuera un payaso... o.... busco comer más tarde para no topármelos en la fila del comedor.

Valdez: Como piensa usted que ha afectado el acoso laboral a nivel familiar?

Mendoza: Cuando llego a la casa trato de no hablar de estos temas para que mi familia no se ponga triste, después me sugieren que me retire del trabajo y yo no quiero eso, porque necesito el dinero. Pareja... no tengo pareja.... Solo vivo con mi hijo y con mi mama.

A veces converso con mis vecinas de las cosas que me pasan en el trabajo los fines de semana que salimos a la cancha, me dicen que no les pare bola...que no les dirija la palabra... que ignore.

Valdez: como es el ambiente laboral en su trabajo?

Mendoza: más o menos...osea... no son todos los compañeros que molestan, solo un grupo... por ellos hacen el ambiente pesado. A veces quiero que el tiempo pase volando para irme rápido a la casa, cuando la línea esta lenta se ponen a burlarse más, y se ríen "durísimo" ... aprovechan cuando el supervisor se va a la oficina, cuando esta rápido la línea casi no... molestan mucho.

Valdez: Porque cree usted que se da la violencia psicológica en el trabajo?

Mendoza: yo creo que es por envidia, porque son relajosas... muy mandonas o porque no les caigo bien, yo me concentro en mi trabajo...yo pienso que si no quieren trabajar que pongan la renuncia y que se vayan y no molesten más.

Valdez: A experimentado experiencias de acoso en trabajos anteriores?

Mendoza: no.... Antes yo trabaja en casa y la Sra. era bien linda gente, esta es mi primera vez que me dicen tantas cosas feas yo no pensaba que en las empresas había gente así.

Yo vengo de un pueblo pequeño y tampoco se comportaban así, la gente en la ciudad ha sido tan diferente a veces quisiera regresar a mi pueblo donde me crie.

Valdez: Cual ha sido el comportamiento violento o hecho de violencia que usted ha recibido en el trabajo?

Mendoza: Hay una señora mayor que debería comportarse como tal, yo lo que hago es ignorarla hacer como que si no es conmigo.

En una ocasión por casi me hacen un llamado de atención culpándome de algo que no había hecho, ensuciar unos pescados yo hago mi trabajo bien, en otra ocasión yo me encontraba con un dolor en la muñeca y no podía degollar bien el pescado y esta señora murmuraba en el área, Mendoza es una vaga...se hace la enferma para no trabajar (llanto), en ese momento

quería pegarle pero me contuve... a las que yo considero mis amigas me decían no... no lo hagas después te van a sacar del trabajo.

Valdez: que entiende usted por violencia?

Mendoza: No me gusta la violencia, no me gustan las peleas ni las discusiones... la violencia es algo negativo, es todo lo malo...

Valdez: gracias

Entrevista 2

Datos de Identificación

Nombre de la Entrevistada: Elisa Cun Bosquez

Sexo: femenino **Edad:** 52

Área a la que pertenece: recepción

Años de trabajo en la empresa: 5 años

Lugar de la entrevista: sala de sesiones de la empresa

Fecha: 31/01/2017

Hora de inicio: 16:00

Hora de finalización: 16: 30

Viviana Valdez

Valdez: Cuales son los efectos físicos que ha presentado a causa del acoso laboral?

Cun: si.... La verdad es que me está ocasionando gastritis, es un ardor! que siento en mi estómago yo me he dado cuenta que es por el mismo coraje... la rabia, incluso cuando fui al doctor me dijo que si yo en el trabajo pasaba mucho coraje... y yo al doctor no le dije nada.

Valdez: Cuales son los efectos psíquicos que ha experimentado a causa del acoso laboral?

Cun: me da impotencia! frustración... yo ya ni comía... y era eso de ver a esta señora como se burla, como hace lo que le da la gana... y nadie dice nada, nadie hace nada...si en trabajo hubiera otro camino para no toparme con esta señora créemelo que.. me fuera por ahí, por las cosas que dice...hasta cuando voy al baño ando con temor ahí de topármela porque cuando yo estoy ahí, empieza hablar fuerte a decir sus indirectas...

Valdez: Cuales son los efectos laborales que ha sufrido en su trabajo a causa del acoso laboral?

Cun: aveces me da stress! En el área de verla como es pero conmigo se estrelló... como le dije al supervisor yo no le tengo miedo me da ganas de darle una cachetada, pero trato de cuidar mi trabajo, pero le digo al supervisor que quede claro que a mí no me gusta buscar problema, porque yo también tengo mi fuerza para darle duro! A ver si así se le quita esa forma de ser...

Si me han dado ganas de renuncia algunas veces y digo... “ya hasta aquí no más” “ya mañana ya no voy” ya me tiene harta! En la manera en que se comporta “yo no le he hecho nada” yo no sé cuál es el coraje de ella conmigo.

Valdez: De qué manera le ha afectado socialmente el acoso laboral en su trabajo?

Cun: um.... No la verdad que no me ha afectado socialmente, yo tengo mi grupo de amigas con las que si me llevo, me reúno con gente positiva, yo soy muy sociable, no me gusta juntarme con gente que le guste burlarse de los demás y andar haciendo maldades.

Valdez: Como piensa usted que ha afectado el acoso laboral a nivel familiar?

Cun: um.... Creo que tampoco, mi relación con mi familia es la misma, no influye las cosas de aquí del trabajo... yo llego a mi casa y ya es otra cosa,

solo cuando me acuerdo es que me da coraje en mi mente y me pongo a pensar.

Si... tengo pareja y nos llevamos bien... si... también le cuento lo que pasa en el trabajo, aveces me aconseja que me busque otro trabajo.

Valdez: como es el ambiente laboral en su trabajo?

Cun: regular, pero cuando esta señora empieza con sus vulgaridades es peor... yo creo que no solo me afecta a mi sino a todos mis compañeros, nos empezamos a ver las caras... cuando la manda de reemplazo a otra área, Dios mio! Es una paz todo el mundo trabaja tranquilo no hay ningún problema, porque cuando esa Sra. esta Ahí no place ni ir al área.

Con mis otros compañeros no tengo problema, si me comunico bien con ellos... con mi jefe tampoco... él es una linda persona, yo me porto bien, yo si lo estimo a el... si...

Valdez: Porque cree usted que se da la violencia psicológica en el trabajo?

Cun: yo pienso que es gente ociosa que no tiene en que ocupar su cabeza, no tienen que hacer y lo primero que piensan es en hacer maldades...no se... para llamar la atención... no lo sé...

La violencia psicología afecta bastante... que te digan "eres así... asado y cocinado" la gente es bastante irrespetuosa... yo creo que todos merecemos respeto.

Valdez: A experimentado experiencias de acoso en trabajos anteriores?

Cun: claro... nunca me han hecho esto, primera vez en mi vida... antes también he trabajado en empresas grandes que reportaba a seis jefes... yo era asistente; bien querida por ellos... todo, allá no era así como aquí se ve... si no que ya me retire eran 2 semanas en la noches después en el día, no tenía tiempo para mis hijos... aún están pequeños.

Valdez: Cual ha sido el comportamiento violento o hecho de violencia que usted ha recibido en el trabajo?

Cun: el ultimo día que la Sra. se iba de vacaciones me puso una trampa, ella es bien mala...se estaba realizando la limpieza del área ya para irnos a la casa, y decía que se la había perdido el reloj...gritaba! Quien ha visto mi reloj! todos son unos ladrones! y todos los del área nos pusimos a buscar el reloj, cuando después al rato.... Un compañero de otra área la había visto que ella mismo lo había botado al piso su reloj... nadie se lo había cojido, si no que ella por hacer maldades y buscar problema hizo eso.... culpar a otros...después era que se reía en el expreso de lo que había hecho, yo vengo a trabajar.. pero ella todo mira...mira a todo el mundo... crítica, quien entra quien sale, le encanta poner apodos...

También mis amigas del área se han fijado que cuando yo estoy trabajando esta señora me mira de pies a cabeza y empieza a hacer muecas... la verdad es que yo no sé lo que le pasa conmigo... yo trato de mirar a otro lado y ignorar lo que está pasando... yo por esto también ya he llorado algunas veces.

Me tira sátiras delante de la gente habla fuerte! dice... "tesorito.....tesorito" en son de burla porque así me dice mi esposo de cariño y ella me lo dice con maldad para molestarme y buscarme problema... para que yo le reclame y me boten...

La otra vez dijo en voz alta..." ahí viene la diabla" el código 666 refiriendo a mi código del uniforme de lavandería... esta señora siempre se me carga busca el mínimo pretexto.

Valdez: que entiende usted por violencia?

Cun: para mí la violencia es cuando también me miran con una mirada de maldad... una mirada penetrante, la violencia es malicia.

La violencia no es solo física cuando nos agreden si no también cuando nos insultan porque una palabra hiere más... que un golpe y uno se siente mal le afecta bastante que te griten... que te insulten... hasta cierto punto uno

puede aguantar una broma, pero ya esto ya no es broma, ya esto es una maldad... que hace daño...

Valdez: gracias

Entrevista 3

Datos de Identificación

Nombre de la Entrevistada: Lucia Navarrete Intriago

Sexo: femenino **Edad:** 29

Área a la que pertenece: control de producción

Años de trabajo en la empresa: 8 años

Lugar de la entrevista: sala de sesiones de la empresa

Fecha: 01/02/2017

Hora de inicio: 11:00 **Hora de finalización:** 11:25

Viviana Valdez

Valdez: Cuales son los efectos físicos que ha presentado a causa del acoso laboral?

Navarrete: cuando me molestan que estoy gorda... ya después de comer en el comedor a veces me da ganas de vomitar, me da llenura... me siento mal

Valdez: Cuales son los efectos psíquicos que ha experimentado a causa del acoso laboral?

Navarrete: ya de tanto molestarme con lo mismo y lo mismo que soy una gorda asquerosa trato de comer poco... pero no puedo me da un ansiedad por comer más y como una ansiedad con coraje no se...cualquier ser humano se sentiría mal y yo me siento súper mal... cuando empiezan a

burlárseme a criticarme... lo que hago es respirar profundo y seguir mi camino nada más.

Valdez: Cuales son los efectos laborales que ha sufrido en su trabajo a causa del acoso laboral?

Navarrete: aveces si... por todas estas cosas a veces pienso en renunciar, si me han dado ganas de irme... pero veo que esta difícil orita buscar otro trabajo. Me da iras que este chico me trate siempre así, por su culpa aveces me desconcentro en pasar bien los códigos después ahí me andan llamando la atención... yo trato de rodearme con las personas que no me molestan, reírme con ellos hacernos bromas que no hagan daño, porque a mí no me gusta burlarme de nadie.

Valdez: De qué manera le ha afectado socialmente el acoso laboral en su trabajo?

Navarrete: bueno... de manera general yo con todos me llevo, con todos converso me rio... y afuera del trabajo soy igual... esteeee... yo soy una persona del trabajo a mi casa... no salgo los fines de semana, si tengo amigos por ahí pero no los veo mucho, yo soy así como una persona muy casera.

No pienso que me ha afectado socialmente...soy la misma...osea yo también bromeo pero no al punto de hacer daño y hacerla sentir mal... bromas que nos diviertan y se pasen las horas en el trabajo rápido. Y si la persona se molesta conmigo por la broma ahí no más...ya no la molesto nunca más...ahí quedamos.

Valdez: Como piensa usted que ha afectado el acoso laboral a nivel familiar?

Navarrete: bueno... no tengo pareja, a mi cuando me pasa algo, o tengo así estos problemas con este chico que me molesta siempre... yo llego a mi casa se lo cuento a mi mama, hablo con mi hermanos nos sentamos ahí a conversar... yo les tengo confianza...o, a veces cuando no quiero hablar yo llego me cambio me baño y me acuesto a dormir.

Valdez: como es el ambiente laboral en su trabajo?

Navarrete: hay momentos en que trabajamos suave cuando el pescado en la línea esta normal, hay otros momentos en que estamos full!! Y es estresante... la relación con mi supervisor es normal una vez si tuve un inconveniente con el... el me grito... pero eso ya paso...yo estaba conversando y distraída en el área.

Si es de comunicarle algo, preguntarle cosas del trabajo las digo a mis supervisores, si es de saludarlos los saludo buenos días... buenas tardes... en eso no hay problema, el problema en el área es este compañero que le digo, es el que hace el ambiente pesado, cuando se va de vacaciones todo el mundo esta tranquilo.

Valdez: Porque cree usted que se da la violencia psicológica en el trabajo?

Navarrete: yo pienso que la violencia psicológica es la que más afecta son palabras son cosas que tú nunca vas a olvidar así por así...

Valdez: A experimentado experiencias de acoso en trabajos anteriores?

Navarrete: yo trabaje en un upc unos 4 meses hice amistades salíamos a pasear y nunca me paso nada de esto, nadie se me burlaba todo estaba bien. Esta es mi primera vez que me pasa que se me ríen, se me burlan por mi peso... todo eso me fastidia.

Valdez: Cual ha sido el comportamiento violento o hecho de violencia que usted ha recibido en el trabajo?

Navarrete: le cuento que hace unos días atrás...no lo vine a reportar porque créamelo que ya mejor me quedo callada, este chico que siempre se me burla...siempre me molesta estábamos en el área; yo estaba chiqueteando el piso con agua y cerré la manguera para que el pasara... pero en eso le cayó unas gotitas de agua nada más... el pasaba con su coche de hielo y se quedó parado ahí y me empezó a decir cosas horribles! que era una gorda ignorante... una analfabeta que no sabía leer, que era del campo... y si... yo le dije es verdad vengo del campo y por el hecho de venir del campo no me

hace menos ni más que las personas... él siempre me molesta por mi peso ya me tiene cansada! En el área también hace señas con las manos como que si estuviera jugando básquet... y eso es por molestarme a mí... porque estoy gorda.

Ya por eso ni le respondo... ya pienso mejor que el callado gana más, aunque a veces pierda aunque a veces gane.

Valdez: que entiende usted por violencia?

Navarrete: Violencia así para mi es siempre querer agredir a otra persona, buscar hacer daño.... Hablar mal de la persona es mejor alejarse de ellos... violencia para mi es cuando empiezan a gritar a hacer problema de por gusto, buscan siempre hacerte sentir mal.

Valdez: gracias

Entrevista 4

Datos de Identificación

Nombre de la Entrevistada: Piedad Fariño Alcivar

Sexo: femenino **Edad:** 31

Área a la que pertenece: empaque congelado

Años de trabajo en la empresa: 2 años

Lugar de la entrevista: sala de sesiones de la empresa

Fecha: 01/02/2017

Hora de inicio: 16:00

Hora de finalización: 16:25

Viviana Valdez

Valdez: Cuales son los efectos físicos que ha presentado a causa del acoso laboral?

Fariño: a veces si... me pasa que se me sube la presión ya he ido al dispensario médico por eso varias veces... me duele la cabeza me siento como que me estalla cuando esta Sra. "si es que se le puede llamar señora" empieza a andar gritando, burlándose.

Valdez: Cuales son los efectos psíquicos que ha experimentado a causa del acoso laboral?

Fariño: se me salen las lágrimas, me pongo a llorar en el área por las groserías que me dice esta supervisora y aquí no le puedo responder no puedo hacer nada yo no quiero perder mi trabajo...por eso mejor me quedo callada a mí me ha costado este trabajo y me da miedo perderlo.

A veces si me trato de defender y decirle las cosas como son que "por favor no me falte el respeto" "que no me ande gritando así". A veces si me place cojerla!! Me entra una desesperación pero trato de tranquilizarme y respiro profundo.

Valdez: Cuales son los efectos laborales que ha sufrido en su trabajo a causa del acoso laboral?

Fariño: a veces no me da ganas de trabajar, me da como unas iras! Porque ella está ahí y me da un coraje, yo me dedico a trabajar a eso vine... yo no le he hecho absolutamente nada, me da ganas de llorar...y si me da deseos de renunciar.... He bajado mi rendimiento si... antes no bajaba del 3er puesto ahora estoy en el 7... usted sabe yo gano por avance "he bajado bastantísimo" yo lo admito si... pero si me afecta como es esta supervisora conmigo.

Valdez: De qué manera le ha afectado socialmente el acoso laboral en su trabajo?

Fariño: yo soy conversona me llevo con todos en el área... hago mis bromas para no tratar de pensar en los problemas, en los maltratos que hay aquí, y aquí en el área si tengo buenas amigas con las que salgo a comer, que he conocido aquí y las considero mucho, ellas son las que me aconsejan que no me deprima, que no le haga caso a las indirectas de la supervisora que ya se le pasara eso que tiene conmigo.

Pero si...me he alejado de personas que se llevan bien con ella para evitar que sigan los problemas.

Valdez: Como piensa usted que ha afectado el acoso laboral a nivel familiar?

Fariño: si...si me ha afectado con mi pareja sobre todo, porque a causa de los chismes y rumores que se dicen... aquí de mi... que lo dice esta mujer mi esposo se ha enterado y me ha hecho problemas por eso, con mis hijos no la relación con ellos si sigue igual.

Valdez: como es el ambiente laboral en su trabajo?

Fariño: um...ahí... más o menos... capaz que si tuviéramos otra supervisora la cosa fuera diferente sobre todo conmigo porque veo que es conmigo que mi tiene "pica" habla mal de mí... que manera de ser chismosa.... Inventa cada cosa para hacer daño! Es insoportable, me ignora cuando tengo una pregunta que tiene que ver con el trabajo, cuando quiere me dirige la palabra cuando no quiere no...en el área si me llevo bien con el resto de mis compañeros.

El ambiente es pesado...porque no se entiende quien va a mandar en el área si es directamente el jefe del área, o la supervisora que me tiene

fastidio, porque todo el mundo quiere mandar, todo el mundo grita...se pone brava....empieza a decir groserías.

Valdez: Porque cree usted que se da la violencia psicológica en el trabajo?

Fariño: porque será? No lo sé... creo que nos empiezan a gritar cuando no obedecemos, creo que esta supervisora tiene problemas en la casa... no lo sé...debería tratarse para no estar hostigando a la gente, así la cosas creo que marcharían bien...

Valdez: A experimentado experiencias de acoso en trabajos anteriores?

Fariño: si ya esta es la segunda vez que me topo con gente así, en mi ex trabajo también había una supervisora que era pero "súper gritona" súper grosera...bravísima... por eso la gente se iba de esa empresa también, pero era diferente allá ella se comportaba así con todos, pero acá esta supervisora "me la tiene dedicada a mí".

Valdez: Cual ha sido el comportamiento violento o hecho de violencia que usted ha recibido en el trabajo?

Fariño: si... cada vez que le toca a mí línea empacar justamente en la que yo estoy sale más tarde se... que lo hace a propósito no puede ser coincidencia... me grita más a mi " que mueva la mano!" me regresa mis gavetas de porgusto para hacerme perder el tiempo y que no avance para que no haga muchas libras y gane menos... ella es mala! me mira de re-ojo, ella no se merece respeto.

Se me burla de mi pelo... una vez me lo pinte de rosado la puntitas porque me gustaba y ella decía ve... ahí va el "caballo pony" y se moría de la risa....

Valdez: que entiende usted por violencia?

Fariño: para mi...esteeee... la violencia es las palabras que te hieren...cuando te humillan, el golpe de duele pero se borra, las palabras y las burlas no... esas se quedan dentro de ti, para mí la violencia es que te ignoren que te traten mal con palabras...que te griten, las palabras quedan en el alma y en el corazón...nunca se borran (llora).

Valdez: gracias

Entrevista 5

Datos de Identificación

Nombre de la Entrevistada: Andrea Solórzano Alcívar

Sexo: femenino **Edad:** 29

Área a la que pertenece: decorado

Años de trabajo en la empresa: 3 años

Lugar de la entrevista: sala de sesiones de la empresa

Fecha: 02/02/2017

Hora de inicio: 10:00

Hora de finalización: 10:30

Viviana Valdez

Valdez: Cuales son los efectos físicos que ha presentado a causa del acoso laboral?

Solórzano: en algunas ocasiones me duele un poco la cabeza...ahí... me tomo una pastilla y se me pasa, a veces como que me coje unos dolores en la barriga, como un ardor así...cuando estoy en el comedor... a veces se me quita el hambre.

Valdez: Cuales son los efectos psíquicos que ha experimentado a causa del acoso laboral?

Solórzano: a ver... me da una tristeza, una amargura de ver porque la gente es así! Porque se empeñan en hacer la vida imposible a otros, me da hasta ganas de llorar no dejan trabajar tranquila y me coje una angustia terrible, que quiero que se acabe rápido el día, no me gusta que me estén gritando...diciendo indirectas... haciéndome sentir mal ya eso es un abuso.

“Que si uno es flaca se le burlan, si uno esta gorda se le burlan, que si tienes poco pelo se te burlan” y así... te todo se burlan y bueno está bien una burla... pero esto ya no... esto ya es con malicia... ganas de hostigar a la persona, a mí ya me tienen cansada la verdad....

Valdez: Cuales son los efectos laborales que ha sufrido en su trabajo a causa del acoso laboral?

Solórzano: si he estado buscando otro trabajo aunque este me queda más cerca de mi casa y por mis niños me aguanto porque los veo temprano... no sé hasta cuando más aguante ya estoy a punto de pedir que me den el cambio de área...porque este sr. que está aquí en esta área “se pasa de raya” piensa que hace chiste con las cosas que dice “se cree el perfecto” y discutir con él es peor! Mejor me quedo callada.

Valdez: De qué manera le ha afectado socialmente el acoso laboral en su trabajo?

Solórzano: um... este... de manera social no siento que me afecta, yo lo que hago es no pararle bola e ignorarlo, claro que si es molesto estar todos los días escuchándolo ahí hablar sus locuras... yo trato de no topármelo hago como que si no existe, si está en la fila pidiendo el uniforme yo me voy a la otra fila y así... evito. Y me junto con mis amigas y con gente que no le guste el problema.

Valdez: Como piensa usted que ha afectado el acoso laboral a nivel familiar?

Solórzano: creo que las cosas están iguales con ellos, no creo que me afecte... a veces si le cuento a mi esposo lo que pasa en el trabajo, pero trato de no llevar los problemas del trabajo a la casa, si tengo una buena relación en mi casa con mi familia en general, mis hijos... los fines de semanas estoy bien, el problema empieza ya desde el lunes que me toca trabajar.

Valdez: como es el ambiente laboral en su trabajo?

Solórzano: todo depende del turno con el que se esté trabajando, si está el sr. que le comento el ambiente se vuelve fatal, muy pesado empieza con sus bromas de muy mal gusto, a burlársele a la gente... él se hace tomar en cuenta y cuando ve a un jefe o a un supervisor hace como que si nada está pasando, se desniega! No ve lo que hace no lo admite, "se hace el santo".

Valdez: Porque cree usted que se da la violencia psicológica en el trabajo?

Solórzano: sinceramente... no lo sé... no tengo respuesta así para decirle porque pasa... no se cual sean los pensamientos de este señor para que haga estas cosas... no se a la final se le burlaban cuando era pequeño... no lo quería no lo sé, capaz no lo criaron bien...no sé qué decirle.

Valdez: A experimentado experiencias de acoso en trabajos anteriores?

Solórzano: no nunca yo antes he trabajado en el campo, en casas cuidando niños, cocinando y nadie se me burlaba y me hacía sentir mal, esta es la primera vez que me toca trabajar con alguien así, también he trabajado en otras empacadoras y nunca me ha ocurrido esto.

Valdez: Cual ha sido el comportamiento violento o hecho de violencia que usted ha recibido en el trabajo?

Solórzano: en varias ocasiones este sr. me tira hielo a propósito cuando estoy en la banda... yo sé que es el... y piensa que es un chiste cuando no es así... también en el cuarto de las pecheras yo soy chiquita y hay partes que no alcanzo bien y el a propósito me guindan la pechera en el lugar más alto y me le hace un nudo durísimo...donde yo no lo puedo desatar... y se va riendo por el área él se burla porque yo soy baja de estatura.

Valdez: que entiende usted por violencia?

Solórzano: la violencia para mí también es maltratar con palabras, ofender, faltarle el respeto a los demás...es un atropello hacia las personas, dañar el autoestima de la gente...burlarse de los defectos de las personas, hablar mal de la gente... para mí todo eso es violencia.

Valdez: gracias

		<p>-Medidas de Intervención en la Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Resolución del Conflicto por parte de la empresa -Participación y Diálogo - Negación del Fenómeno del Acoso -Despido con indemnización -Abandono de puesto de trabajo -Internamiento Psiquiátrico -Cambios repetitivos de puesto -Deterioro de la Salud -Sentimientos de culpabilidad 	
		<p>-Exclusión de la Víctima</p>		<p>Encuesta</p>

			<ul style="list-style-type: none"> -Denuncian a su Jefe -Denuncia legal -No Denuncian
		<p>-formas de denuncia del Acoso</p>	<ul style="list-style-type: none"> -guardar silencio -Cambios de Área -Abandono del puesto -Redes de Apoyo al Interior del trabajo
		<p>-Formas de resolución del Acoso</p>	<p>-Primer Grado</p> <ul style="list-style-type: none"> *Ataques de Burlas, Humillaciones *Ataques de Ansiedad *Ataques de

			irritabilidad	
			-Segundo Grado	
			*Síntomas Depresivos	
			*Problemas gastrointestinales	
			*Insomnio	
			*Abuso de sustancias	
				Encuesta
			-Tercer Grado	
		-Efectos de Acoso Laboral por grados	*Daños Psicológicos	
			*Depresión Severa	
			*Ataques de Pánico	
			*Conductas Agresivas	
			*Intento de Suicidio	

			<p>-Moral tipo descendente</p> <p>*agente acosador cargo superior a la victima</p> <p>-Moral tipo Horizontal</p> <p>*agente acosador el mismo nivel jerárquico</p> <p>*Colegas de Trabajo</p> <p>*ataques de celos</p> <p>*ataques de Envidia</p> <p>*Competitividad /problemas de tipo personal</p> <p>*deterioro de imagen</p> <p>*atribución de méritos ajenos</p>	
		-Tipos de Acoso		Encuesta

		<p>-Moral tipo Ascendente</p> <p>*agente acosador cargo inferior a la victima</p> <p>-Ataques a la Victima con medidas organizacionales</p> <p>-Ataques a las relaciones Sociales de la víctima con aislamiento Social.</p> <p>-Ataques de la vida privada de la Victima</p> <p>-Violencia Física</p>	
--	--	--	--

			-Ataques a la Actitudes de la Victima -Agresiones verbales -Rumores	
		Conductas de Acoso		
			Somatizacion es de	

	<p style="text-align: center;">Afectación del acoso</p>	<p style="text-align: center;">Efectos Físicos</p>	<p>Trastorno Cardiovasculares</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dolor de pecho *Hipertensión *Arritmias <p style="text-align: center;">-</p> <p>Somatizaciones Trastornos Musculares</p> <ul style="list-style-type: none"> * Dolores lumbares *Dolores Cervicales <p style="text-align: center;">-</p> <p>Somatizaciones Trastornos respiratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> *Sensación de ahogo *Sofocos *Hiperventilación/excesivo ritmo 	<p style="text-align: center;">Entrevista</p>
--	--	---	---	--

		respiratorio - Somatizaciones de Trastornos gastrointestinales *Dolor abdominales *nauseas *vómitos *sequedad en la boca -Disminución de la capacidad de memoria -déficit de atención -Síntomas de Ansiedad -Estado de ánimo depresivo	Entrevista
--	--	---	-------------------

		Efectos Psíquicos	<ul style="list-style-type: none"> -Trastornos de Sueño (Insomnio, hipersomnia) -Sentimientos de Culpabilidad -Ideas de Suicidio -Temor/miedos al jefe -Temor/miedos al lugar de trabajo -Temor/miedo a salir a la calle -Sentimiento de Impotencia - Sentimiento crónico de Nerviosismo -Expectativas Negativas sobre el Futuro -Cambios de personalidad -Sentimiento de Inseguridad 	
--	--	--------------------------	--	--

		<p style="text-align: center;">Efecto Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conductas de Aislamiento -Conducta de Resignación -Actitud Cínica hacia el Entorno -Disminución del Contacto Social -Temor/miedo a ser criticado -Sentimiento de alineación respecto a la Sociedad -Estado de Salud del Trabajador -Baja Laboral/disminución del rendimiento laboral 	<p style="text-align: center;">Entrevista</p>
--	--	---	--	--

		<p style="text-align: center;">Efectos Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Incapacidad de tareas laborales -Disminución de Empleabilidad -Despido Laboral -Estado Depresivo -Sentimiento de Desvalorización -Trastorno de Estrés Postraumático -Estado de Indefensión -Relación de Trabajador con su Familia -Relación del trabajador con su grupo de pares -Relación del 	<p style="text-align: center;">Entrevista</p>
--	--	---	--	--

	<p>Causas que Ocasianan Acoso/ Maltrato Psicológico</p>	<p>Efectos Familiares</p> <p>Experiencias de Acoso Laboral</p>	<p>trabajador con su Pareja</p> <p>-Tipo de Acoso Experimentado en el pasado</p> <p>-Forma de Reacción</p> <p>-Efectos de Acoso</p> <p>-Formas de Violencia Psicológicas</p> <p>-Conflictos vividos en Familia</p> <p>-Formas de Resolución de Conflicto</p> <p>-Manifestación de violencia Psicológica</p>	<p>Entrevista</p>
--	--	--	---	--------------------------

		<p>Experiencias de violencia Psicológica vividas en la familia o en otros</p>	<p>vividas en la Familia</p>	
			<p>-Experiencias de Autoritarismo</p>	
			<p>-Forma de Comunicación en la Empresa</p>	
			<p>-Conductas Observadas que considera Violentas</p>	
		<p>Dinámicas organizacionales</p>	<p>-Conflictos que se viven en la Empresa</p>	
			<p>-Formas de Resolución de Conflicto</p>	
		<p>Dinámicas Organizaciones</p>	<p>-Relaciones entre Compañeros de Trabajo</p>	
			<p>-Percepción del Ambiente Laboral</p>	

		<p>Creencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Prácticas en la Empresa que señalen discriminación -Concepciones sobre el otro/a -Concepciones sobre Violencia/Acoso -Concepciones sobre Trabajo -Concepciones sobre Víctima 	<p>Entrevista</p>
--	--	-------------------------	---	--------------------------



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Valdez Villacres Estephany Viviana**, con C.C: 0924363336 autora del trabajo de titulación: **El Acoso Laboral como factor de riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida de los trabajadores de una Empresa de productos de acuicultura** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **16 de Marzo de 2017**

f. _____

Nombre: **Valdez Villacres Estephany Viviana**

C.C: **0924363336**



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El Acoso Laboral como factor de Riesgo psicosocial que afecta la calidad de vida de los trabajadores de una empresa de productos de acuicultura		
AUTOR(ES)	Estephany Viviana Valdez Villacres		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Sara Rowena Acosta Bustamante		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencias y Ciencias Sociales		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de Marzo de 2017	No. DE PÁGINAS:	172
ÁREAS TEMÁTICAS:	Violencia		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Acoso Laboral, Calidad de Vida, Fenómeno Social		
RESUMEN/ABSTRACT : El estudio sobre el acoso laboral, considerado como un nuevo riesgo psicosocial en el ámbito laboral, toma importancia en las organizaciones debido a su devastador alcance a los/as trabajadores/as en su calidad de vida, la afectación a los intereses de la empresa y a un ambiente laboral que limita ejecutar tareas de trabajo. La salud física, psicológica y social de los y las trabajadores/as se ve altamente amenazada, con pocas opciones a la defensa ante el acosador que toma como escenario el diario vivir laboral donde efectúa una serie de conductas abusivas, y prácticas de acoso laboral con el único fin de causar daño a su víctima. Ante esta problemática silenciosa que toma fuerza a nivel de Ecuador y del mundo urge conocer cómo se dan las dinámicas organizacionales dentro de la empresa y los mecanismos de intervención a esta problemática para plantear cambios que permitan la transformación social ante esta creciente ola de violencia. Desde un enfoque de investigación cuali-cuantitativa y apoyada en diferentes teorías se propone un estudio de tipo descriptivo donde se procede a identificar prácticas de acoso laboral y dar cumplimiento a los demás objetivos planteados en una empresa procesadora de productos de acuicultura ubicada en el km.26, donde se busca analizar todo lo que abarca el acoso laboral y contribuir con la erradicación de este fenómeno.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2804791	E-mail: vvaldez13@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Mgs. Ana Quevedo Terán		
	Teléfono: +593-4- 2 206957 ext.2206		
	E-mail: anaquevedo.2012@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			